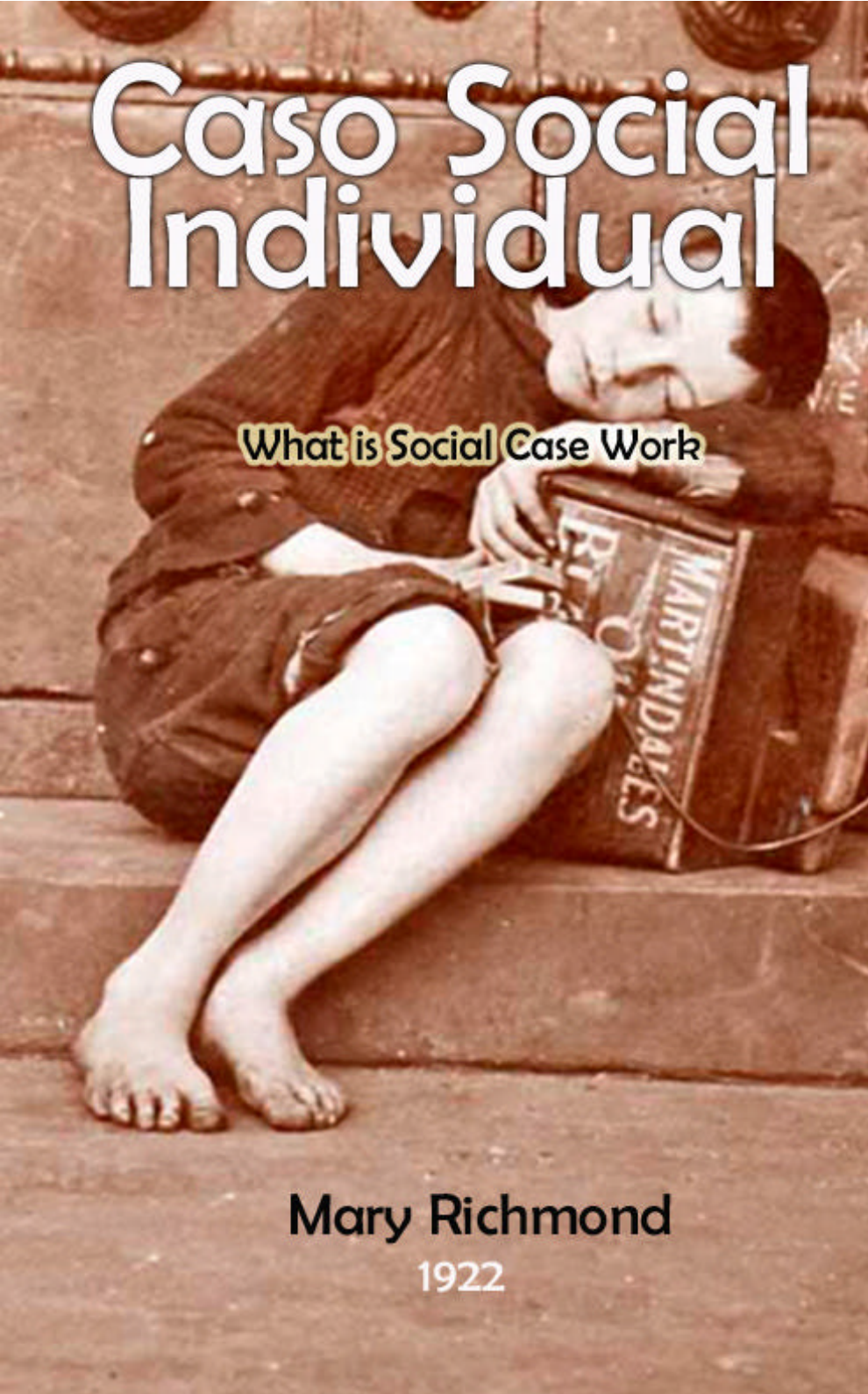


# Caso Social Individual



What is Social Case Work

Mary Richmond  
1922



# Caso Social Individual

What is Social Case Work

Mary Richmond  
1922



## TABLA DE CONTENIDO

<i>PROLOGO</i>	7
Introducción	13
La práctica actual del servicio social de casos individuales	25
La práctica actual del servicio social de casos individuales (continuación)	39
La definición del servicio social de casos individuales	60
La interdependencia humana	84
Las características individuales	96
La base de una acción razonada	106
El servicio social de casos individuales en la familia	115
El servicio social de casos individuales en la escuela, el taller, el hospital, el tribunal	127
Las diversas ramas del servicio social y sus relaciones recíprocas	144
El servicio social de casos individuales y la democracia	158
Conclusiones	165



## PROLOGO

No faltarán quienes se extrañen que en 1977 se reedite un libro de Mary E. Richmond. Sin embargo nadie se extrañaría si se tratara de Freud, de Max Weber, de Malinowski o de Lope de Vega; es decir de lo que se considera un "clásico".

No creo que existan psicólogos que no hayan leído a Freud, ni sociólogos que no hayan leído a Max Weber. Y sí creo que existen miles de trabajadores sociales que sólo han escuchado hablar de Mary E. Richmond, sin haber leído alguna de sus obras. Existen también docentes de Trabajo Social, que enseñan historia de la profesión sin haberse acercado a esa fuente que es Mary E. Richmond. Por lo tanto, bienvenida esta reedición, largamente esperada.

¿Quién fue Mary en Richmond? Nacida en Belleville Illinois, Estados Unidos de Norte América, en 1861, realizó sus estudios secundarios en Baltimore, luego de lo cual trabajó como tenedora de libros. En 1889 ingresó como tesorera asistente en la Sociedad para la Organización de la Caridad (C.O.S), entidad civil, protestante, dedicada a la filantropía. En 1891, pasa a ocupar el cargo de secretaria general de la misma y se incorpora al equipo de "visitadoras amigables", grupo de mujeres que atendían problemas sociales en los barrios obreros. Para eso concurre a conferencias, que con el fin de capacitación realiza la C.O.S. Hacia 1893, advirtiendo la carencia de, materiales didácticos para elevar el nivel de conocimientos de las "visitadoras", comenzó a estudiar la sociología y filosofía entonces en boga, especialmente la obra de William James y John Dewey, pragmáticos receptores del positivismo de Herbert Spencer. Conoció a George H. Mead, con quien inicia una sólida amistad que incidirá en la obra de ambos. Por él se introduce en la psicología social y en la dinámica de la vida de los grupos y toma contacto con la obra de Freud y los antropólogos culturalistas del momento.

En 1897, pronunció una disertación en la Conferencia Nacional de Instituciones de Caridad y Corrección, en Toronto, en la que señaló la necesidad de crear una

escuela para la formación de trabajadores sociales. La C.O.S. concretó esa idea al año siguiente, con la creación de la Escuela de Filantropía de Nueva York, a la que Mary E. Richmond se incorporó como docente, viajando desde Baltimore. En 1899 se radicó en Nueva York y publicó su primer libro: *Visitas amigables entre los pobres*, en el que formula sugerencias prácticas para los visitantes y enfatiza la actuación en la familia como grupo para mejorar la comunidad.

En 1900 se radicó en Filadelfia, aceptando el cargo de secretaria general de la filial de la C.O.S., con el objeto de reestructurarla. Durante nueve años ocupó dicho cargo, concentrando sus esfuerzos en el movimiento voluntario y en propiciar la creación de una legislación en defensa de las esposas abandonadas, del Comité de Trabajo del Niño, la Asociación de Caridad Pública, el Tribunal del Menor y la Asociación de Vivienda, así como de establecer instituciones para la atención de mujeres y niños débiles mentales. Entre 1905 y 1909 preparó material de enseñanza para la C.O.S., publicando en 1907 el libro *El buen vecino en la ciudad moderna*, en el que destacó las contribuciones del voluntariado así como los objetivos y métodos de la caridad moderna.

Cuando en 1907 se fundó la Russell Sage Foundation, en Nueva York, se unió a ella en calidad de investigadora, radicándose nuevamente en esa ciudad en 1909, para asumir la dirección del Departamento de Caridad de dicha Fundación e integrar el Comité de Instrucción de la Escuela de Filantropía.

Desde 1910 y hasta 1922 dirigió un instituto de verano, en el que durante un mes, se capacitaba a secretarías de organizaciones de caridad. En 1914 pronunció una conferencia, sobre *Los primeros pasos en el trabajo social de casos*, la que ampliada con nuevos aportes dio origen al libro *Diagnóstico Social*, publicado en 1917 por la Russell Sage Foundation y en el que por primera vez se formula teoría del Trabajo Social, apoyada en más de 17 años de investigación y experiencia directa de campo.

En 1918 la Escuela de Filantropía pasa, a denominarse Escuela de Trabajo Social, y Mary E. Richmond ocupa la cátedra de caso social individual. En 1921 recibió el Master



de of Arts, del Smith College, "en reconocimiento por su trabajo por establecer las bases científicas para una nueva profesión".

En 1922 publicó *¿Qué es el trabajo social de casos?*, libro en el que lo define y expone como opera en la práctica. En 1926 *Diagnosis Social* es traducido al francés por René Sand. Su última actuación pública es la planificación y ejecución de los actos para la celebración del quincuagésimo aniversario de la C.O.S. en 1927. En uno de esos actos pronunció una conferencia dedicada a la necesidad de examinar urgentemente la vida familiar norteamericana. En 1928 falleció.

El único libro traducido al español de Mary E. Richmond, es el de 1922, con el nombre de *Caso Social Individual* y publicado en Buenos Aires, en 1962, por el entonces Ministerio de Asistencia Social y Salud Pública, con prólogo del Dr. Ricardo Tarsitano, y cuya reedición hoy ofrecemos. *Diagnosis Social* fue reeditado por la Russell Sage Foundation en 1944 y por The Free Press de Nueva York en 1965. En portugués, según acredita la colega Margarita L. Pizante, existe una condensación del libro de 1922, con el título "O que é o Serviço Social de Caso", realizada por Leila M. V. Bugalho y publicada por el Centro Brasileiro de Cooperación e Intercambio de Servicios Sociales (C.B.C.I.S.S.), de Río de Janeiro, en su cuaderno n°85, de 1974, y una traducción del Dr. José Alberto de Paria, del libro *Diagnosis Social*, publicada en 1950 por el Instituto Superior de Higiene Dr. Ricardo Jorge, de Lisboa.

*¿Qué importancia tiene esta obra que hoy presentamos?*

Toda obra realizada por el hombre, debe verse en el tiempo y el contexto en que fue producida. Teniendo en cuenta esto, Mary E. Richmond produce su obra en el momento en que comienza a hacer eclosión el funcionalismo, y en ese contexto define el caso social individual como un "tratamiento prolongado e intensivo que desarrolla la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social". Imbuída de un espíritu científico, ya había señalado en *Diagnosis Social*, que sin investigación social no es posible realizar trabajo social; que los problemas sociales aparecen "como evidencias que están presentes ante nuestros sentidos",

*pero que “compuestos de hechos, tomados en su conjunto, indican la naturaleza de las dificultades de un determinado “cliente” y los instrumentos para su solución”. Como procedimiento utiliza siempre la inducción “ya que como proceso racional nos permite pasar de una serie de casos particulares a una formulación general y de una verdad general inferir algunos hechos nuevos acerca de un caso particular”.*

*¿Y por qué decimos que este libro es un clásico? Dícese clásico, del autor o de la obra que se tiene por modelo digno de imitación, que es notable en algún aspecto particular. ¿Cabe acaso imitar, repetir hoy a Mary E. Richmond? Entendemos que ninguna obra es totalmente repetible en el tiempo y en el espacio. Es un punto de partida, una guía, una orientación, que se supera en cada práctica. Y en este aspecto, consideramos que la obra de Richmond señala orientaciones perfectamente válidas para este hoy y aquí que nos toca vivir, para esta profesión, Trabajo Social, que como proceso sigue buscando todavía su camino.*

*Todavía hoy nos preguntamos por el objetivo del Trabajo Social Mary E. Richmond lo señaló con claridad: EDUCAR a través de un programa de participación que permita al cliente compartir con el trabajador social la responsabilidad de las decisiones a tomar”; “educar democráticamente”, entendiendo por democracia “un hábito cotidiano”, “la igualdad en compartir cosas en común, en igualar las posibilidades de éxito de todos”, nunca en la tendencia a “masificar”. Señala también la necesidad de “un servido social en reformas sociales que eleve las condiciones en las cuales viven las masas”.*

*¿Acaso no siguen siendo válidos los pasos del tratamiento que ella señala?:*

- a) la comprensión de la individualidad y de las características personales;*
- b) la comprensión de los recursos y de las influencias del medio social;*

c) *la acción directa de mente a mente [hoy la llamaríamos toma de conciencia];*

d) *la acción indirecta en el medio social."*

*¿Acaso no reconoce que muchos de los problemas que atienden los trabajadores sociales, son productos emergentes de deficientes relaciones sociales? Para ello, el grupo básico de relaciones sociales es la familia, tema éste que es una constante en la obra de Mary E. Richmond. Grupo es un todo que tiene una historia, "aparte de la historia de aquellos que la componen", debiendo el diagnóstico y el tratamiento involucrar a todos sus miembros.*

*Siendo el trabajador social "el artífice de las relaciones sociales", entiende la autora que debe ser capaz de "descubrir las significaciones y nuevas posibilidades que estas situaciones familiares producen en sus miembros". A diferencia de positivistas y funcionalistas, Mary E. Richmond no aísla. Por el contrario, indica con precisión que hay que tener cuidado "de no substituir con taparte el todo, con los medios el fin". Y lo corrobora al afirmar que "el trabajo social de caso individual será fragmentario si se lo separa del conjunto del Trabajo Social, del que solamente forma una parte", siendo las otras lo colectivo (grupo), reformas sociales (comunidad), e investigación social. "El individuo aislado o la familia aislada no son nunca normales", dice.*

*"Si queremos comprender qué es el trabajo social de casos individuales, debemos considerar por qué razones existe... si tiene un lugar en el orden del mundo, si tiene un papel que desempeñar permanentemente en la lucha por el mejoramiento de las condiciones de existencia del género humano". Mary E. Richmond entendió "que el trabajo social apoyado en las relaciones sociales de un grupo entero, posee una permanencia y una significación que justifican plenamente el esfuerzo cumplido". Así lo entendemos también nosotros, a 55 años de publicada su obra. Y por eso, entendemos que ella es un clásico, porque trasciende a su autor, a su circunstancia como diría Ortega y Gasset.*

*Dejemos aquí la obra que hoy reeditamos. Dejemos al lector que penetre en ella, lúcido, crítico, en busca de la*

*verdad y que saque sus propias conclusiones. Es posible que asista a un proceso de autodestrucción de los mitos que Ha creado y le han creado no sólo sobre Mary E. Richmond, sino fundamentalmente sobre su propio quehacer profesional. Y si esto ocurre, esta reedición está plenamente justificada.*

NATALIO KISNERMAN

*General Roca, julio 1977.*

## INTRODUCCIÓN

SE HA ENSEÑADO CON EFECTIVO ÉXITO ANTES DE QUE existiera una ciencia o un arte de enseñar; del mismo modo, ha sido puesto en práctica el servicio social de casos individuales mucho antes de la época, todavía reciente, en que se empezaron a formular los principios y los métodos. Cuando los hombres se apercebieron que sus relaciones habían dejado de ser primitivas y simples y entre sus semejantes encontraron seres especialmente dotados para facilitar sus relaciones mutuas, recurrieron, cuando se presentaba la ocasión, a estos “redresseurs”, como los llama Samuel Butler. Educadores, eclesiásticos, jueces, médicos, han demostrado poseer esta aptitud que, por otra parte, no ha constituido jamás una prerrogativa de estas cuatro profesiones, ni de ninguna de ellas en particular.

Una escritora, cuyos cuentos y relatos merecerían mayor popularidad, habla en los siguientes términos de uno de sus personajes:

“El Dr. Richard poseía, en esos tiempos de Obscurantismo médico, la comprensión del carácter, cuya utilidad en su profesión es mayor todavía que el conocimiento de la medicina. Tenía la fama de diagnosticar las enfermedades del alma, tanto como las del cuerpo. Por la expresión del rostro de Hodge, por el temblor de sus manos, se daba cuenta no solamente, lo que era fácil, adonde iba su salario, sino que veía también, confusamente, como en un espejo oscuro, la influencia moral sobre el físico, que pocos de sus contemporáneos sospechaban. Consideró que la costurera humilde y temerosa que se había establecido en el pueblo por su cuenta, necesitaba más los encargos de la Sra. Latimer, la señora del castillo, que pócimas y cataplasmas.

El día siguiente, se lo vio subir agitado por la avenida que conduce al castillo; pidió ver a la Sra. Latimer, y

consiguió, lo que valía su peso en oro, que ésta recomendara a sus relaciones a miss Fitten, y de este modo curó a su enferma”<sup>1</sup>.

Aún en nuestros días, tenemos la tendencia a considerar como un don natural la habilidad de la asistente social que logra realizar una mejor adaptación del individuo al ambiente que lo rodea. Algunos ven en ello solamente el tipo de servicio que hace un vecino atento, pero no podemos tomar esta teoría al pie de la letra. El trabajador social debe poseer aptitudes innatas y las que le confiere la práctica a la vez. Iremos por mal camino entonces, si nos negamos a reconocer la importancia del servicio social, que desarrolla los dones naturales mediante una formación y una experiencia especializada.

La vida de Laura Bridgman<sup>2</sup>, en la que Asa Tenney desempeñó el papel del buen vecino y el Dr. Howe el de educador, pone en evidencia la diferencia de métodos y de punto de vista que distingue al filántropo improvisado del especialista. Laura, recordamos, era una niña inculta, sorda y ciega, recogida en 1837 por el Dr. Samuel Gridley Howe, un filántropo de Boston, que había fundado el Instituto Perkins para ciegos. Por primera vez en la historia, una sordo-ciega debía aprender a leer, a escribir solamente por el tacto, bajo su dirección, y volverse capaz de realizar una obra útil con su inteligencia y sus manos. El Dr. Howe, felizmente, poseía un espíritu científico: no solamente supo, por medios nuevos, dar impulso a una inteligencia cautiva, sino que anotó cuidadosamente día por día los métodos que empleaba y los resultados que obtenía. Como lo demostraré más adelante, puso de este modo las bases sobre las cuales otros iban a edificar después de él.

He hecho alusión precedentemente al vecino de la familia Bridgman, un anciano sencillo, pero un gran corazón. Cuando Laura era pequeña, la llevaba a hacer

---

<sup>1</sup> Tallentyre S. G. Basset, A. Village chronicle, p. 93 New York, Moffat Yard and Co., 1912. Moffat Yard and Co., 1912

<sup>2</sup> Howe, Maud y Hall, Florence Howe: Laura Bridgman, Dr. Howe's Famous Pupil and What He Taught Her, p. 34, Boston, Brown and Co 1903.

largos paseos en el campo; durante los cuales, le había enseñado la diferencia que existía entre la tierra y el agua, haciéndole sentir la impresión de la frescura del agua que salpicaba su mejilla cuando arrojaba piedras en el arroyo. El Dr. Howe pidió permiso para emprender la educación sistemática de la niña. El viejo Asa Tenney entonces fue uno de los que “se burlaron de la suposición de que alguien fuera más capaz que él de instruir a Laura. Ella lo distinguía entre todos, percibía la diferencia entre un gato y un perro; una manzana y una piedra, y pretendía enseñarle todo por los medios que había empleado hasta entonces”.

El mundo necesita muchos Asa Tenney. El afecto y la bondad abren muchas puertas y desenredan muchos hilos embarullados. Pero si podemos agregar a esto, el conocimiento de la inteligencia humana y la ciencia de los recursos sociales que poseía el Dr. Howe, la fuerza que consiste en amarnos los unos a los otros, se duplica con un nuevo poder.

En 1886, los padres de una niña ciega y sorda, que habitaba en Tuscumbia (Alabama), se dirigieron al Instituto Perkins para ciegos, a fin de conseguir una institutriz por su intermedio. La elección recayó sobre una antigua alumna del Instituto, Ana Mansfield Sullivan que, casi totalmente ciega desde su infancia, había luego recobrado parcialmente la vista antes de dejar el Instituto, una vez terminados los estudios. Mientras estudiaba, la Srta. Sullivan había vivido en el mismo pabellón que Laura Bridgman, ciega y sorda. A sus propios estudios y a la experiencia adquirida al lado de esta alumna famosa, la Srta. Sullivan, antes de partir para Tuscumbia para prepararse mejor en su tarea, se dedicó al estudio cuidadoso de los apuntes del Dr. Howe. Este había tirado la piedra, no como Laura en un arroyo, sino en aguas sin orillas, sobre las cuales los círculos se ampliarían cada vez más.

El relato que seguirá ha sido efectuado muchas veces, pero como debe servir al prólogo al estudio del servicio social de casos individuales, deseo presentarlo desde una nueva luz.

Helen Keller tenía seis años y nueve meses cuando la Srta. Sullivan llegó a Tuscumbia. Aunque ésta no haya

llevado un diario como el Dr. Howe, nosotros poseemos algo que es todavía más valioso, desde nuestro punto de vista: una colección voluminosa de cartas que Ana Sullivan escribió en el transcurso del primer año, casi cada semana, a una amiga, la directora del Instituto Perkins. En estas cartas, semanalmente, ella se detenía menos en los detalles concernientes a la educación de su alumna (detalle suficientemente conocido de su corresponsal) que a la descripción de las situaciones nuevas, a menudo de orden social, a las cuales debía hacer frente; ella agregaba además un análisis muy franco de sus propias reacciones mentales en estas circunstancias. Estas cartas nos proporcionan, por lo tanto, un cuadro completo, no solamente de los acontecimientos, sino también de la manera en que se produjeron; estas cartas nos informan sobre la mentalidad de la alumna y sobre la de la profesora a la vez.

Desde el punto de vista educativo, ciertos métodos de Ana Sullivan se anticipan a los sistemas más avanzados de nuestros educadores contemporáneos. Consideradas desde el punto de vista social, no son diferentes, en muchos puntos, de los que emplea en condiciones habitualmente menos favorables el servicio social de casos individuales. En 1903, mientras era todavía alumna del Radcliffe College, Helen Keller publicó "La historia de mi vida"<sup>3</sup> cuya tercera parte contiene las cartas de la Srta. Sullivan. Espero que mis lectores no se conformaran solamente con tomar conocimiento de estas cartas sino que leerán la obra entera, ya que constituye una admirable preparación al servicio social de casos individuales. En efecto, ciertos episodios ilustran maravillosamente lo que se ha dado en llamar el trabajo social inconsciente. Estudiaremos algunos de ellos antes de ocuparnos de los ejemplos que describen las operaciones razonadas de las *trabajadoras sociales* profesionales.

Helen había sido un bebé "ardiente e independiente". Una enfermedad, diagnosticada "congestión aguda

---

<sup>3</sup> Keller, Helen: The Story of my life. Trad. francesa: Helen Keller: Histoire de ma vie: sourd, muet, aveugle. Paris, Félix Juven. No contiene las cartas de miss Sulivan.



gastrocerebral”, la dejó ciega y sorda a la edad de diecinueve meses. Empezaba a hablar antes de este ataque, pero poco después “incapaz de oír, dejó de hablar. Pronto se volvió una verdadera tirana. Su madre, su padre, los domésticos, los pequeños negros, que jugaban con ella, nadie la había nunca contrariado hasta mi llegada, salvo a veces, su hermano James”. Los padres le dieron plena libertad a la institutriz.

“Me han prometido dejarme campo libre y de ayudarme todo lo posible. Se entiende que esto es muy duro para ellos. Siento que les es penoso ver a su hija, tan desdichada, castigada y obligada a obedecer contra su voluntad. Apenas unas horas después de una conversación en el curso de la cual el capitán y la señora Keller me habían dado plenos poderes, Helen rehusó obstinadamente emplear su servilleta en la mesa. Pienso que quería saber lo que sucedería. Probé muchas veces atarle al cuello la servilleta, pero se la arrancaba siempre, la tiraba al suelo y terminó por dar puntapiés a la mesa. Le saqué entonces la servilleta y me dispuse a llevármela. Su padre se rebeló, diciendo que no quería que uno de sus hijos fuera privado de alimento, cualquiera sea el motivo”.

Vemos que la Srta. Sullivan debía vencer a más de un rebelde. Esto sucedía en marzo. Pero, para Navidad, pudo escribir:

“...Era evidente que todos, y sobre todo el capitán y la señora Keller, estaban profundamente emocionados al comparar esta Navidad alegre con la del año, anterior, en que la pobre pequeña no había podido tomar parte conscientemente. Bajando las escaleras, la Sra. Keller me dijo, con lágrimas en los ojos: “Srta, Ana, doy gracias a Dios cada día por haberla enviado a nosotros, pero hasta esta mañana no me había dado cuenta todavía de la gracia que nos había concedido”. El capitán Keller me tomó la mano, incapaz de pronunciar una palabra. Su silencio me pareció más elocuente que un largo discurso. Mi corazón también estaba lleno de gratitud y de alegría”.

¿Cómo se efectuó esta transformación? Privada de medios normales para llegar al corazón de la niña, la Srta. Sullivan había hablado a la Sra. Keller en su primera entrevista y le había sugerido la idea de separar a Helen de

su familia por unas semanas. Se trataba “de enseñarle dos cosas esenciales: el amor y la obediencia. Para obtener este resultado, era indispensable una acción continua y sistemática. Profesora y alumna se instalaron entonces en un pequeño pabellón situado cerca de la antigua casa de los Keller. En ese entonces, Helen “era insensible a toda caricia” salvo a las de su madre. En esta nueva atmósfera, estuvo ante todo sobreexcitada, chilló, golpeó los pies y cayó finalmente en una fuerte modorra... Cuando sintió que me había acostado al lado de ella, saltó de la cama por el lado opuesto”.

El capitán Keller iba todos los días, sin que Helen lo supiera, para ver los progresos que hacía su pequeña hija. La encontraba a menudo hilvanando perlas o haciendo cadenitas al crochet; parecía tranquila y contenta. Un día en el transcurso de dos semanas que Helen pasó separada de su familia, el padre fue con su perra Belle. La niña se dio cuenta de la presencia del animal, y sentándose cerca del mismo, se puso a jugar con sus uñas. “No comprendimos lo que hacía, escribe la Srta. Sullivan, hasta el momento en que nos apercibimos que con las uñas ella reproducía en su mano las letras de la palabra “p-o-u-p-é-e” (muñeca): intentaba enseñarle al perro cómo se deletrea”. Sin enseñarle el alfabeto manual, la institutriz de Helen había deletreado palabras enteras en la mano de la niña haciéndole palpar al mismo tiempo el objeto correspondiente.

Por cautivantes que sean los pasajes de las cartas en las cuales la Srta. Sullivan describe las modificaciones y los desarrollos que aporta al gran descubrimiento científico del Dr. Howe, debo limitarme aquí a describir la manera en que supo aprovechar lo que rodeaba a Helen; sacó provecho no solamente del medio ambiente inmediato sino también de las ocasiones que le proporcionaba la vida social del pueblo, los animales de la chacra, la belleza y la variedad de la naturaleza.

Para Laura Bridgman, la institución en la que había sido educada fue su único verdadero hogar; murió alrededor de los 60 años. Helen Keller, por el contrario, estaba destinada a ser una ciudadana del Universo. Como se sabe, ella

egresó, diplomada, del Radcliffe College<sup>4</sup>, escribió varios libros, se interesó por la educación de los ciegos-sordos y tuvo la profunda satisfacción de poder ampliar considerablemente el campo de su actividad. Sus esfuerzos no se detuvieron allí: los prodigó más extensamente a todos los ciegos. Fue también la defensora intrépida del sufragio femenino y de otras reformas sociales. La Srta. Keller, esto es evidente, había venido al mundo con una naturaleza ricamente dotada, pero fue siempre la primera en proclamar lo que le debía a la Srta. Sullivan. Dándole a la educación de su alumna un carácter social, utilizando la vida misma como su mejor intérprete y rechazando toda rutina, la Srta. Sullivan supo transformar, una existencia desesperada en una carrera singularmente dichosa.

Elijo los breves extractos que seguirán entre un número, muy grande de documentos. El primero demuestra la forma en que la Srta. Sullivan aprovecha los animales de la plantación Keller para desarrollar la inteligencia de su pupila el segundo describe la manera en la cual hace participar a toda la casa en su tarea; el tercero certifica la habilidad con la cual saca partido de una fiesta escolar; el cuarto, en fin, expone su comprensión del papel que podía desempeñar la naturaleza. Muy pronto recurrió a los animales.

“Se interesa mucho por los pollitos que vinieron al mundo esta mañana a picotazos. Le hice tomar en su mano una cascara del huevo y ella sintió el “chip chip” de los pollitos. Es imposible expresar en una carta su asombro al descubrir un pequeño ser vivo en una cascara. La gallina pareció muy conforme y no opuso ninguna resistencia a nuestra investigación. Además de los pollitos, nuestra familia aumentó: tuvimos dos terneros, un potrillo y muchos lechoncitos muy divertidos. Ud. se reiría al verme con un pequeño lechón chillón en los brazos, mientras Helen pasa sus manos sobre el cuerpito, formulándome mil preguntas no siempre fáciles de contestar.

Regresamos generalmente a la hora de comer y Helen corre a cantar a su mamá todo lo que ha visto. Este entusiasmo de querer repetir lo que se le dice, es la prueba de un progreso considerable con respecto al desarrollo de

---

<sup>4</sup> Universidad para mujeres en Cambridge (Massachusetts).

su inteligencia y estimula su deseo de aprender a hablar. Les pido a todos mis amigos que alienten a Helen a que haga confidencias y que estimulen su curiosidad. Es natural que cometa muchos errores, invierte las palabras y las frases, pone "la carreta delante de los bueyes", se enreda desesperadamente con un montón de sustantivos y verbos. Pero con el niño que oye ocurre lo mismo. Estoy segura que estas dificultades desaparecerán".

Es interesante comparar las impresiones de la Srta. Keller sobre este año memorable, con las de su institutriz. Escribe: "La primera Navidad que siguió a la llegada de la Srta. Sullivan a Tuscumbia fue un gran acontecimiento. En mi familia, cada uno me preparaba una sorpresa; pero lo que me divertía más, era que la Srta. Sullivan y yo preparábamos también sorpresas para todo el mundo. El misterio que nos rodeaba me encantaba y me divertía muchísimo. Mis amigos se complacían en excitar mi curiosidad mediante alusiones y frases deletreadas por momentos y que hacían como si las quisieran interrumpir en el punto más interesante.

En Nochebuena, los niños de la escuela de Tuscumbia tuvieron su árbol y me invitaron. Este árbol, colocado en el centro de la clase, estaba todo iluminado y brillaba en un ambiente de luz tenue. Sus ramas se doblaban, bajo el peso de frutas raras y maravillosas. Fue para mí un momento de felicidad suprema. Bailé y salté alrededor del árbol, extasiada. Cuando supe que allí había un regalo para cada niño, llegué al colmo de la felicidad. La buena gente que había organizado esta fiesta, me permitió que distribuyera sus regalos a los niños. El placer que sentí me impidió ocuparme de los míos, pero cuando pude examinarlos, me fue casi imposible poner freno a mi impaciencia por ver llegar al verdadero papá Noel...

Todas mis primeras lecciones estuvieron impregnadas con el perfume de los bosques: el olor sutil y resinoso de las agujas del pino, entremezclado a otros finos olores. . Verdaderamente, todo lo que gritaba, zumbaba, cantaba, florecía, tenía un lugar en mi educación: las ranas que croaban, las cigarras y los grillos que yo tenía en mis manos, los pequeños pollitos de suave plumaje, las plantas salvajes, las flores, los árboles frutales con los primeros

brotos... Sentía reventar entre mis dedos el capullo de los algodonereros, yo palpaba sus fibras suaves y sus semillas granuladas, oía el ruido del viento entre las ramas, el temblor sedoso de las altas hierbas, el relincho indignado de mi "pony" cuando íbamos a buscarlo en su pastoreo y le colocábamos el freno".

Luego en seguida, Helen fue puesta en contacto con un círculo más amplio de relaciones sociales, ante todo por su visita al Instituto. Perkins en Boston; más adelante, por sus estudios en Nueva York y en Cambridge,

"(Primera visita a Boston). No podía estar quieta un solo instante, y mi vida se parecía a la de esos pequeños insectos cuya existencia entera dura solamente un día. Encontré a muchas personas que se entretenían conmigo delectando sobre mi mano. Su pensamiento volaba con alegre simpatía hasta el mío. Se había operado un milagro. Las extensiones áridas que separaban antes mi espíritu del de los demás, habían florecido como un rosal.

Por primera vez en mi vida pude gozar de la compañía de niñas de mi edad que veían y oían, en el colegio de Cambridge. Vivía con varias de ellas en una casa encantadora que formaba parte de la escuela en la que había vivido M. Howells, y gozábamos de todas las alegrías de la vida de familia. Tomaba parte en muchos de sus juegos hasta en "la gallina ciega", y en invierno jugaba con ellas en la nieve. Hacía con ellas largos paseos. Discutíamos sobre nuestros estudios o leíamos cosas que nos interesaban. Algunas de mis compañeras aprendieron a hablarme, lo que le evitaba a la Srta. Sullivan tener que repetirme sus conversaciones".

En Tuscumbia, la Srta. Sullivan, no teniendo a quien confiar sus perplejidades, se encontraba librada a sus propios recursos para hacer frente a los problemas que se presentaban y resolverlos lo mejor posible. Pero en cuanto su alumna pudo viajar, manifestó una ansiedad incomparable por utilizar las opiniones de personas competentes, en todas partes donde podía encontrarlas. Helen, por ejemplo, al oír en 1890 citar el caso de una joven noruega ciega y sorda que había aprendido a hablar, le rogó a su institutriz que le hiciera seguir un curso semejante. Aunque la Srta. Sullivan temiera la decepción

que podría sobrevenir en ella por un fracaso, no vaciló y llevó a Belén a un especialista, de Nueva York, capacitado para enseñarle los rudimentos de la articulación. Anotando cuidadosamente el método empleado, la Srta. Sullivan se puso al tanto para poder continuar esta educación especial. Sin el genio, la perseverancia incansable y el sacrificio de su institutriz, la Srta. Keller no habría podido nunca, como lo dice ella misma, acercarse tanto como lo hizo a una alocución normal. Para la instrucción religiosa, la Srta. Sullivan procedió en la misma forma y recurrió al obispo Broocks.

“Cuando niña, me gustaba sentarme sobre sus rodillas —escribe Helen Keller—, y tener su mano grande en una de las mías, mientras la Srta. Sullivan deletreaba en la otra su admirable enseñanza sobre Dios y el mundo espiritual. Yo escuchaba deleitándome, maravillada. Mi espíritu no podía volar a la altura del suyo, pero me hizo comprender la alegría de vivir. Nunca me alejé de ella sin llevar conmigo un pensamiento elevado, cuya hermosura y profundidad penetraban más en mi espíritu a medida que yo crecía. Un día, como me asombraba de la multiplicidad de las religiones, me dijo: “Existe una religión universal, Helen, la religión del amor. Ame usted a su Padre Celestial con todo su corazón y con toda su alma, ame a cada hijo de Dios lo más que pueda, y acuérdesese de que el bien es más poderoso que el mal; de este modo conseguirá usted la llave del Cielo”.

Debemos limitarnos a estos extractos: es completamente evidente que una vez ganada la confianza de su alumna, la franqueza absoluta de Ana Sullivan hacia ella fue uno de sus mejores elementos de éxito. Se ingenió para poner en evidencia el parecido de Helen con las personas normales que” la rodeaban, dejando en la sombra aquello que podía recordarle su enfermedad y hacer de ella un ser aparte. La institutriz impuso la misma línea de conducta a todos aquellos que se acercaban a su alumna. He aquí lo que escribe al respecto el editor de la “Historia de mi vida” de la Srta. Keller.

“Ninguna tentativa ha sido hecha por los que la rodeaban, ya sea para mantener sus ilusiones, o para destruirlas. Mientras Helen fue pequeña, la sabia vigilancia

de Ana Sullivan le ahorró muchas observaciones imprudentes o desprovistas de tacto.

Hoy que es grande, nadie piensa en actuar frente a ella de otro modo que como lo haría con cualquier otra niña inteligente”.

Resumamos en pocas palabras este ejemplo de servicio social inconsciente de casos individuales, intentando al mismo tiempo indicar sus similitudes con el servicio consciente de los mismos casos, como los que me propongo describir más adelante. Ana Sullivan, esta educadora admirable, percibía con un instinto infalible la más grande de todas las realidades: la de la responsabilidad, la de la personalidad. A través de estas invalideces de su alumna y sus efectos funestos, ella descubrió el carácter excepcional de la niña. Basándose sobre este descubrimiento, y movilizándolo, uno tras otro, todos los recursos del mundo que la rodeaba, llegó primero a liberar, luego a desarrollar y, en fin, a tornar eminentemente social, la personalidad de Helen Keller.

Casi inmediatamente, la Srta. Sullivan pudo descubrir el lado negativo de su tarea. Para suprimir toda traba que pudiera entorpecer el progreso de la niña, fue necesario empezar por una lección de obediencia; una vez aprendida esta lección, Helen no mezquinó su afecto. Con el fin de lograr este resultado, Ana Sullivan renunció a los servicios de una gobernanta y realizó los quehaceres más humildes, prodigando a Helen todos los cuidados físicos necesarios, baste, el momento en que la niña pudo bastarse a sí misma. La institutriz dio otra prueba de su inteligencia manifestándose muy acertada al no conformarse con una influencia debida solamente a la obediencia o al afecto. Pronto pudo recurrir a la inteligencia de su alumna, ayudándose con todo lo que constituía el ambiente de la niña, aún de las personas y de las cosas que, al comienzo, le habían parecido otros tantos obstáculos en su camino.

Existen dos clases de simpatía en efecto: una nos hace más fuertes, la otra nos hace dependientes y débiles. La simpatía de la Srta. Sullivan *liberó* a su alumna de esta dependencia, uniéndola ante todo en el espacio, luego en el tiempo, “a las cosas y a las ideas esenciales, a aquellas que son susceptibles de desarrollo. De este modo una de

las criaturas humanas más desdichadamente aisladas pudo identificarse tan completamente con lo mejor que existe en el mundo.

Volveré a menudo, en el curso de las páginas que seguirán, sobre el cambio de medio como remedio social, en el tratamiento de casos difíciles. Durante el primer mes de su tutela, la Srta. Sullivan se sirvió de este medio con tanta habilidad que Helen pudo ser devuelta a su ambiente habitual al cabo de apenas dos semanas.

Ana Sullivan dio otra prueba de su sentido intuitivo con respecto al servicio social, requiriendo los consejos de toda persona cuyos conocimientos especiales podían completar los suyos. Demostró una humildad plena de sabiduría cuando Helen manifestó el deseo ambicioso de aprender a hablar, y también en el momento en que las necesidades espirituales de la niña empezaron a despertar. Educada en una escuela en la que no se trataba de enseñar a hablar a los ciegos-sordo-mudos, Ana Sullivan debió combatir su propio escepticismo y terminó por vencerlo. Supo reconocer que la instrucción religiosa de Helen representaba un problema urgente y delicado a la vez, y se dirigió a uno de los más grandes apóstoles de la época. En fin, acostumbró a su alumna a que le tuviera una confianza absoluta, demostrándose digna de esta confianza. Cuando bajo la palabra enseñanza, o servicio social o bajo una denominación cualquiera, nos consagramos al servicio de la personalidad —de una personalidad que no es la nuestra— asumimos la tarea más ardua que existe.



## LA PRÁCTICA ACTUAL DEL SERVICIO SOCIAL DE CASOS INDIVIDUALES

PUEDE SER ÚTIL, ANTES DE INTENTAR LA DESCRIPCIÓN del servicio social de casos individuales, tal como se practica con un espíritu puramente profesional, citar algunos ejemplos y compararlos luego con la teoría. La finalidad de este pequeño libro, no es sin embargo la de discutir las cuestiones *de método*, sino buscar *qué* es el trabajo social de casos individuales y *por qué* se recurre al mismo.

A todo el que presente una serie de ejemplos se le puede siempre objetar que éstos no son típicos, sobre todo si su número es tan restringido como el que he tratado. He procedido de la siguiente manera en mi elección: después de haber eliminado, en el transcurso de mi examen, los legajos en los cuales la intervención practicada no había sido descripta día a día en forma completa, he dado la preferencia a las observaciones sociales individuales que relataban un tratamiento activo proseguido durante un período de dos a seis años. De este grupo he elegido clientes<sup>5</sup> de diferentes nacionalidades. Mis investigaciones han tenido por objeto estudiar las observaciones reunidas en ciudades muy alejadas unas de otras, en obras de diverso carácter. He excluido cualquier institución en cuya

---

<sup>5</sup> Son pocas las asistentes sociales que se ocupan de casos individuales que adoptan en la práctica la palabra "caso", que emplean los médicos para designar a las personas que recurren a sus servicios profesionales. Un caso en el terreno de la asistencia social es una situación particular en un problema social determinado, y no la o las personas en cuestión. Para distinguir a éstas del problema que ellas suscitan, se las designa en general ahora con el término de "clientes". A medida que la naturaleza de las relaciones existentes entre el médico de servicios sociales y las personas que atiende se ha ido modificando, la palabra "cliente" ha remplazado ampliamente la de "solicitante".

actividad la asistente social es subsidiaria de otra forma de servicio de orden profesional. A todas estas restricciones, he agregado otra que determina como sigue, en forma arbitraria, las situaciones-tipo que yo quería ilustrar:

Una jovencita de carácter difícil, mal adaptada a su medio, pero no anormal.

Un niño sin hogar verdadero.

Un matrimonio desavenido.

Una familia cuyos hijos, privados del padre, están descuidados.

Una viuda incapaz de dirigir su hogar y de educar a sus hijos.

Una anciana que se encuentra en apuros que sus allegados no comprenden.

He hecho ya alusión a las observaciones que el Dr. Howe escribía en su agenda mientras trataba a Laura Bridgman. Habiendo aprendido gradualmente a prestar servicios más acertados y más eficaces, a individuos y a familias, las asistentes sociales imitaron la práctica del Dr. Howe y anotaron el desarrollo del tratamiento que aplicaban. Al comienzo, sus tentativas en este sentido no eran más que una crónica bastante desordenada de su tarea diaria, pero poco a poco aprendieron a reunir una documentación cronológica completa, dando cuenta de los principales métodos empleados y de las observaciones sobre las cuates estaban basados estos métodos. Tal legajo no constituye solamente una guía indispensable para las decisiones que deberán ser tomadas ulteriormente con respecto al interesado; puede proporcionar también materiales valiosos para la formación de nuevos asistentes sociales que se especializan en el tratamiento de casos individuales o que, preparándose para otras formas del servicio social, tales como el trabajo de barrio, las encuestas sociales o la preparación de reformas sociales

buscan comprender mejor cuáles son las múltiples condiciones sociales desfavorables que afectan la vida individual. El valor de esta documentación no se detiene allí. Sometida a un análisis perfectamente cuidadoso y competente, puede ser la base de estudios estadísticos o, más a menudo todavía, servir de punto de partida a descubrimientos sociales realizados sin la ayuda de métodos estadísticos.

Estos diversos empleos de los legajos sociales individuales, presentan sin embargo un inconveniente. En toda la escala de las relaciones profesionales no existe ninguna más confidencial que la de la asistente social con las personas o familias tratadas. Desgraciadamente, la ficha social individual revela mucho más la identidad de identidad de las personas de las cuales relatan los asuntos privados que cualquier otra forma de notas, la observación clínica, por ejemplo. En este caso, sin embargo, no entraré en los detalles que serían necesarios, si mi objetivo fuera la formación de asistentes sociales o la investigación científica. Me he encerrado en límites estrechos, ya que mi único fin es el de revelar lo que es el servicio social de casos individuales en sus elementos esenciales. He podido por lo tanto, no solamente acortar considerablemente el relato de algunas observaciones elegidas, sino también disimular todavía más la identidad de los interesados, cambiando intencionalmente un buen número de detalles sin relación con los problemas o los tratamientos descriptos.

Desde hace diez años, el campo de actividad del servicio social de casos individuales se ha extendido rápidamente. Anteriormente, como profesión, se limitaba casi exclusivamente de ayudar a los “dependientes”<sup>6</sup> y a los delincuentes, del mismo modo que las primeras cajas de ahorro fueron instituidas para beneficio únicamente de los dependientes y los primeros hospitales creados para enfermos pobres. Pero en nuestros días, el servicio social de casos individuales tiene distintas formas: es un elemento necesario de la actividad de muchos de nuestros tribunales,

---

<sup>6</sup> Los *dependientes* son las personas que reciben de la asistencia pública o privada todo o parte de sus medios de existencia.

escuelas, hospitales, fábricas, talleres, comisiones de indemnización por accidentes de trabajo y numerosos organismos cuyas decisiones afectan la existencia de los individuos. No obstante, en muchas de estas instituciones la costumbre de establecer legajos individuales detallados no es todavía general y la organización del servicio social en este sentido es tan reciente que el tratamiento prolongado de las mismas personas o de las mismas familias, que mide con más exactitud los éxitos y los fracasos, sigue siendo una excepción. Es por este motivo que en la elección de mis ejemplos, me he limitado a las obras de protección a la infancia o a la familia establecidas ya desde hace mucho tiempo.

Creo que puedo detener aquí estas explicaciones. Una vez elegido mi legajo, lo estudiaba ante todo en detalle. Luego conversaba con la asistente social que lo había efectuado. Después de una discusión cuidadosa, escribía mi versión, suprimiendo un gran número de detalles y poniendo en evidencia los planes y el sistema seguido por la asistente social. En fin, le sometía a la misma mi trabajo para que lo revisara y lo corrigiera. Puede ser que algunas de estas precauciones fueran superfluas, pero por lo menos éstas me han impedido caer, como muchas otras, en la futilidad de relatos simplemente conmovedores. Citaré inmediatamente seis ejemplos que he elegido. Por poco pintorescos que sean, merecen ser leídos con más detención que la discusión que suscitarán.

### MARÍA BIELOWSKI<sup>7</sup>

Mi primer ejemplo de servicio social de casos individuales describe el tratamiento social aplicado durante cuatro años a una jovencita polaca, de la que se ocupaba una obra privada que, sin ser de las más importantes, dispone de asistentes sociales y posee una escuela para jovencitas de carácter difícil, pero no anormales. Cuando dejan esta escuela, las alumnas son generalmente

---

<sup>7</sup> En todo lo que seguiré, los nombres de las personas en causa, han sido cambiados, así como ciertas detalles sin gran importancia, que proporcionaban indicaciones demasiado precisas sobre la identidad de los interesados.

colocadas en casas de familia y allí la obra sigue vigilándolas. Antes de entrar en esta escuela, la jovencita de la que voy a contar la historia, había sido sometida durante algún tiempo a la autoridad de la delegada del juez de menores.

María Bielowski tenía solamente quince años cuando entró como obrera en una fábrica. Después de muchas discusiones con su madrastra respecto a la distribución de su salario y de su costumbre de volver tarde por la noche, ella abandonó a su familia, vivió en piezas amuebladas y en hoteles baratos. De uno de esos hoteles fue llevada ante el juez por haber robado algunos dólares a otra pensionista de ese establecimiento. En el momento de su arresto, sus rasgos gruesos, su expresión sombría, su ropa andrajosa, sucia de barro y llena de manchas le daban un aspecto desagradable. Su cabeza ostentaba tres mechones infectados de insectos.

¿Qué informes había reunido la delegada del juez con respecto a ella? Dos de sus empleadores la definían como una obrera poco regular. Se la hizo examinar en un hospital y, según los médicos, sus capacidades intelectuales eran normales, pero presentaba un temperamento psicopático. La familia Bielowski, compuesta del padre, de su segunda mujer y de cuatro hijos, había emigrado de Polonia a América cinco años antes. El padre había muerto tres años después de su llegada y la madrastra, una buena mujer que no conocía diez palabras de inglés, parecía haber perdido toda autoridad sobre los hijos. Los dos hijos mayores habían abandonado la casa; el menor estaba en un reformatorio. María, que el tribunal terminaba de declarar culpable, ¿debía ser enviada también a una institución del mismo tipo?

De acuerdo a los informes de orden social obtenidos por la delegada del juez, pareció imprudente dejar a la joven en libertad vigilada, en su propia familia. Por otra parte, su conducta, antes de su entrada en la fábrica, no parecía justificar su internación en un reformatorio.

En la escuela había sido una buena alumna que sin conocer una sola palabra de inglés al comienzo, había logrado terminar su séptimo año de estudios primarios

después de cuatro años. Además se supo que ella había formado parte de una agrupación de guías y que había gozado de cierta popularidad; había ocurrido lo mismo en la escuela del domingo<sup>8</sup>. Estos hechos hacían pensar que una vigilancia ejercida con el máximo de cuidado personal, podía dar buenos resultados. Por esto la delegada recurrió a la colaboración de la obra privada de la que hemos hablado y, poco después, cuando María hubo frecuentado la escuela de esta institución durante algunos meses, una de las asistentes sociales de la obra fue, con el consentimiento de la joven, de su familia y del tribunal, su tutora legal. Bajo esta tutela, la conducta y el carácter de María mejoraron en forma constante.

La lectura cuidadosa del informe original relativo al tratamiento aplicado y mis conversaciones con la tutora me han permitido darme una idea de algunas de las etapas de la transformación que sé ha manifestado y de las costumbres de esta niña, como también de sus relaciones con el mundo en que vive. Este desarrollo se cumple gradualmente, sin la intervención de ningún elemento misterioso o sensacional.

En el transcurso de la primera parte del tratamiento el estado físico de María necesitó cuidados minuciosos. Le desinfectamos el cabello, le curamos los dientes. Nada irregular se observó en sus costumbres, pero se pudieron comprobar síntomas sifilíticos de origen desconocido; entonces la joven fue conducida a la ciudad periódicamente para ser sometida a un tratamiento en un hospital. Se le trató también la nariz y la garganta que estaban en malas condiciones. Por sugestión se curó de una incontinencia de orina. Este fenómeno reapareció dos veces en el transcurso del año siguiente, durante períodos de marcado desaliento, pero cada vez desaparecía mediante medidas tomadas para mejorar su estado mental. Las otras anomalías físicas fueron rápidamente corregidas.

En la pequeña escuela de la obra, que comprendía solamente unas veinte alumnas, María tuvo su primer contacto con la vida de familia, tal como se la concibe en

---

8 O "escuela dominical": servicio religioso para los niños en algunas iglesias protestantes. (N. del E.)

Norteamérica. Se tuvo mucho cuidado en acostumbrarla al aseo personal, a tener su habitación en orden, a arreglar su ropa, a respetar la propiedad ajena. No se podía pedir prestado ningún objeto; cada niña tenía su escritorio, su armario y sus pequeños tesoros personales. Al comienzo de la estada de María, desaparecieron dos masitas frescas de la despensa. Todas las alumnas negaron ser las culpables, entonces todas fueron privadas del paseo de Navidad a la ciudad. Tres días después, María confesó su culpabilidad a la jefa de las instructoras, por la cual sentía un verdadero afecto; fue su última falta. Uno o dos años después, una persona que la empleaba para los quehaceres domésticos la declaró tan escrupulosa "que no hubiera sido capaz de pedir prestado ni siquiera un tintero".

Después de haber pasado ocho meses en la escuela y terminado los cursos del octavo año de estudios primarios, María fue colocada en un lugar de veraneo, en la casa de una madre de familia a la que ella ayudaba en los quehaceres domésticos. En el otoño del mismo año, encontraron para ella un lugar en otra casa de familia, en la que a cambio de su trabajo, tenía casa y comida y autorización para seguir el primer año de la escuela secundaria. Continuó sus estudios con éxito, cambió sólo una vez de escuela al ser enviada a otra ciudad, donde había la posibilidad de colocarla en la casa de un profesor polaco. Esta estada le ofreció muchas ventajas, sin contar la alegría de sentirse entre compatriotas. Cada verano, la obra que se ocupa de María le conseguía un puesto en el campo, y todos los años también le consiguió vacaciones. Durante estos cuatro años de tutela, María trabajó en la casa de cinco diferentes familias. Aunque solamente dos de estos cambios hayan sido debidos a su naturaleza agitada, a veces provocó serias dificultades, ya que era impetuosa, exigente y coqueta en exceso.

Estas colocaciones en casa de familia, todas elegidas con extremo cuidado, hicieron que María participase de la vida americana, pero la influencia que contribuyó más poderosamente a sus progresos fue la de la asistente social, su tutora. Sin detenerme en detalles, procuraré enumerar algunos de los principios y algunos de los métodos del servicio social que revela la historia de María.

Si la asistente social logró su finalidad con esta jovencita de carácter difícil, es probablemente gracias a su simpatía imaginativa más bien que por cualquier otra razón; que esta cualidad sea en ella un don natural o que sea, en parte por lo menos, el resultado de la experiencia adquirida con otras jovencitas, el elemento dominante que sobresale del legajo de María es la aptitud de la tutora para ver el mundo con los mismos ojos que su pupila. Pensando tal vez en los peligros de la deformación profesional, tuvo cuidado en evitar esa rigidez de espíritu, esta tendencia a frenar la iniciativa que es la aptitud demasiado frecuentemente adoptada frente a personas cuya conducta es irritante. Así escribió la tutora en una carta explicativa:

“Toda vez que puedo, dejo que las niñas hagan lo que quieran. Es tan a menudo necesario decir “no” que debemos, según mi parecer, estar en guardia contra la tendencia que nos lleva a aumentar sin necesidad el número de nuestras negativas. Este modo de proceder no tiene nada en común con la debilidad que cede frente a lo inoportuno o a la obstinación”.

Cuando María le creaba dificultades, su tutora hacía distinción entre el fastidio que ella causaba y la falta real que había cometido anteriormente, pero en la que no había reincidido. Ella recurría constantemente al respeto de sí misma y a la ambición de la niña, no por medio de exhortaciones sino por actos susceptibles de estimular sus cualidades. Los dirigentes de la obra, teniendo consideraciones por los difíciles comienzos de María, le concedieron un poco más de dinero para sus pequeños gastos que a la mayor parte de las otras niñas. Sin embargo ella no se mostraba nunca satisfecha de sus vestidos y al cabo de algunos meses se cansaba de lo que se había comprado, a pesar del placer que había experimentado en un principio. En un momento dado, la preocupación de su cuidado personal fue a tal punto más fuerte que su deseo de instruirse que obtuvo el permiso de dejar la escuela para seguir un curso de preparación intensiva en trabajos de oficina. Pero cuando comprendió que este abandono de sus estudios sería definitivo, cambió de opinión y pidió quedar en la escuela.



Un día, María recibió una circular, desde una ciudad lejana, que le ofrecía a cambio de una suma de 50 dólares, un curso de lecciones vocales por correspondencia, que le aseguraría una elocución impecable y le permitiría cantar a la perfección. Ella le pidió inmediatamente a su tutora el favor de prestarle esa suma; ésta le contestó que en su próximo viaje a la ciudad, irían a consultar una persona competente en materia de música, para poder apreciar el valor de este ofrecimiento. Un profesor perteneciente a una buena escuela de música examinó la voz de María. Cuando la niña, al probar cantar delante del profesor oyó los débiles y vacilantes sonidos que salían de su garganta, se dio ella misma cuenta que no había que pensar en el curso en cuestión.

Otro procedimiento empleado por la asistente social era el de no atribuirse arbitrariamente ninguna perfección sobrehumana. Procedía lo mismo en la vida diaria como lo había hecho en el terreno musical. He aquí lo que ella escribe:

“Me acuerdo haber formulado a María algunas observaciones con respecto al arreglo de su ropa y particularmente de sus medias. Mientras yo hablaba sobre esto, me acordé que al ponerme las medias por la mañana las había roto y que no había tenido tiempo de cambiármelas. Me puse a reír y enseñándole la rotura a la niña le expliqué la dificultad que sentía en permanecer fiel a mi propio ideal cuando estaba sobrecargada de trabajo. Supe más tarde, por una persona a quien ella le había hablado del incidente, que gracias a mi confesión mis palabras habían alcanzado con más seguridad el fin propuesto”.

Esta costumbre de introducir un elemento de reciprocidad hasta en sus sermones, este deseo de inspirarse en el método de miss Sullivan se aliaban estrechamente en la asistente social a la resolución de demostrarse siempre honesta y sincera y de explicar siempre que fuera posible el porqué de sus decisiones.

“Al comienzo de nuestras relaciones, María me hizo preguntas un día, con respecto a nuestras visitas al hospital para su tratamiento. Le hablé de la sífilis y le dije que los

médicos no habían nunca querido pronunciarse sobre el origen de su enfermedad que hubiera podido ser tanto congénita como adquirida cuando era muy pequeña. Le expliqué que la sífilis se comunica habitualmente por medio de la promiscuidad y el contacto con una persona infectada, pero mencioné también la posibilidad de una infección accidental”.

Esta costumbre de contestar francamente a las preguntas de la joven, no llegaba hasta el punto de que ésta le dijera todo lo que había descubierto, ni a decírselo inmediatamente. Por el contrario, se dio cuenta que ella se imponía mucho más a María cuanto más se demostraba difícil de engañar; le demostró, asombrándola en diversas oportunidades, que estaba al corriente de ciertos hechos que la joven creía ignorados. Había llegado a la conclusión de que el mejor método era el de conceder a su pupila toda la amplitud que ella sería capaz de emplear provechosamente. En un momento dado, por ejemplo, apareció en escena un joven polaco con el cual María amenazó casarse si no le compraban inmediatamente un sombrero nuevo. Un arreglo prudente con la patrona de María con respecto a las visitas y a las atenciones permitidas a este muchacho, unido a la negativa de comprarle nuevos objetos de vestuario antes de que fuera oportuno hacerlo, terminó con esta pequeña crisis.

El acierto con el cual la asistente social dirigió a María se debió al don de simpatía e imaginación que ésta poseía. Dio otra prueba más de ello enviando una composición escolar de su pupila al editor de un diario para la juventud. La aceptación de este trabajo, que le valió a la autora una modesta retribución, fue para María un acontecimiento de los más importantes.

No podemos dejar de preguntarnos qué hubiese sido de María si el tribunal, procediendo en forma rutinaria, hubiese pronunciado en contra de ella la sentencia habitual en caso de robo, sin tener en cuenta el medio social sobre el cual insistía la delegada del juez de menores. Sería una jovencita muy diferente la que pasaría hoy el umbral de su vida de mujer: un ser falso, duro, tal vez depravado. Actualmente, por el contrario, María hace frente al futuro

con todas las ventajas que le confiere una buena instrucción adquirida en la escuela secundaria, una buena salud, una personalidad atrayente y amigos sinceros cuya confianza le está asegurada. No es ciertamente, un ser perfecto. Por momentos todavía está un poco agitada, exagera la importancia de los adornos, pero en conjunto su sentido de los valores se ha equilibrado y sus ideas han dejado de ser confusas e irrazonables.

## GEORGE FOSTER

Un joven norteamericano, el pequeño George Foster, había sido colocado, con su hermana, en una institución para niños, y había sido devuelto a sus padres, no menos de cuatro veces en cinco años. Aún en condiciones favorables, estos cambios repetidos de ambiente son funestos para los niños, pero el hogar al que regresaba George y su hermana no eran dignos de ese nombre. El padre era un borracho brutal, que trabajaba irregularmente; la madre tenía costumbres disolutas; la pareja vivía maritalmente. Cuando peleaban y se golpeaban -lo que sucedía a menudo- descuidaban a los niños y el hogar.

A requerimiento del director de la sociedad de beneficencia, obra cuya sede se encuentra a gran distancia de la ciudad en que vivían los Foster, y que se consagra a colocar niños, buscó para George y su hermana, personas que aceptaran tomarlos como sus propios hijos<sup>9</sup>.

Cuando se trata de una elección semejante, las asistentes sociales de la obra indagan atentamente cuál es la razón por la cual tal familia desea hacerse cargo de un niño y cuáles son sus intenciones con respecto a la educación y el porvenir del mismo; estudian también las condiciones del hogar, las características de cada uno de sus miembros, el estado de su salud, así como sus

---

<sup>9</sup> La colocación familiar comporta tres modalidades: es aceptado como miembro de la familia, sea o no considerada su adopción; la familia recibe una retribución por los cuidados que le da al niño; o, en fin, éste trabaja a cambio de las ventajas que tiene. Estos tres tipos de medio familiar son designados respectivamente, en los Estados Unidos bajo el nombre de "free home", "boarding home" y "working home".

relaciones mutuas. La encuesta se ocupa en fin de la vivienda, los vecinos, los recursos de la familia, su reputación en el barrio y en la localidad, sus creencias religiosas. En efecto, el estudio del hogar al que se enviará un niño, requiere una experiencia social bastante profunda. Una colocación cuidadosa le procura a los niños que no pueden ser confiados a ningún miembro de su propia familia, las mejores garantías de felicidad y las mejores oportunidades de desarrollo, mientras que una colocación efectuada con descuido y a la ligera no les da ninguna posibilidad en el futuro.

La primera colocación de los niños Foster no fue completamente satisfactoria. Fueron enviados a la casa de unos sencillos chacareros. La mujer del chacarero tenía una salud precaria. La carga de dos niños le hubiera resultado pesada en cualquier circunstancia, pero la dificultad principal fue la desavenencia que existía entre los hermanos. Se inspiraban tal vez en el ejemplo de sus padres, disputaban sin cesar, poniendo en evidencia de ese modo sus peores defectos e irritando a su madre adoptiva. George, un niño afectuoso, pero violento, tenía entonces 9 años; su hermana, mayor que él, tenía todas las características de una solterona vanidosa y chismosa. En consecuencia, después de muchas visitas de la delegada de la obra a la chacra y a la escuela vecina que frecuentaban los niños, decidieron quitárselos a esta familia y colocarlos por separado. Esta última decisión no fue tomada a la ligera, ya que era contraria al método empleado generalmente por la obra. A partir de ese momento, se ocupará solamente de la historia de George. Al niño le dio pena la idea de dejar la chacra, pero la delegada de la obra le hizo hablar de lo que lo había divertido —la entrada del heno, el gallinero, el jardín— y le hizo comprender que iba a encontrar esas mismas diversiones en otra parte.

George fue llevado a la ciudad a la sede principal de la obra. Aprovechamos esta ocasión para estudiar al niño más minuciosamente de lo que se había hecho hasta entonces. Se procedió a un examen físico y mental detallado, que reveló que el niño poseía buenas aptitudes naturales. En una institución de colocación temporaria, en la que fue sometido a una observación cuidadosa, se comprobó que

tenía una tendencia a la obstinación pero, agrega el informe, “en cuanto se dé cuenta de que no llegará a nada por la cólera, será un muchachito encantador... Es generalmente alegre, y reacciona más pronto que antes de sus períodos de mal humor”.

Después de algunos meses, nos dimos cuenta de que George estaba maduro para ser colocado en otra familia. En esa época, una pareja sin hijos, que vivía en los confines de una pequeña ciudad, se dirigió a la obra que se ocupaba de George; ese matrimonio había adoptado ya un niño de siete años y deseaba adoptar otro, un poco mayor. En el curso de la visita que la delegada hizo a esta familia, tuvo cuidado de prever la probable actitud del niño ya adoptado con respecto a su futuro hermano adoptivo. Visitó a las personas de la ciudad que le habían sido indicadas como referencias y como la opinión requerida fue favorable, propuso a la familia elegir provisionalmente entre varias fotografías de niños que ella tenía. Eligieron la fotografía de George. Le enviamos por correspondencia informes suplementarios sobre el niño. Pronto éste se encontró instalado en su nueva familia. Durante las visitas que la delegada fue haciendo a George, les brindó a los padres adoptivos la oportunidad de contarles en detalle los hechos que habían ocurrido y las dificultades que habían tenido. Luego estuvo con George a solas y fue a su escuela. Durante todas estas visitas fueron tomadas disposiciones para que las relaciones de George con el otro niño adoptado y con su padre adoptivo no tuvieran inconvenientes.

Esto sucedía durante el año de la gripe. El muchachito fue gravemente atacado y le quedó una tos persistente y una infección tuberculosa. La delegada efectuó frecuentes visitas al médico durante ese tiempo. Gradualmente los pulmones de George se recuperaron. Pero los padres adoptivos, aunque muy bien predispuestos hacia él, se dieron cuenta, poco a poco, que desde el punto de vista pecuniario y otros motivos, la carga que habían asumido al tomar a George, les impedía hacer para su primer hijo adoptivo todo lo que ellos hubieran querido. Por esto la obra debió una vez más trasplantar al niño. Teniendo en cuenta estos cambios múltiples de residencia, sus estudios

no dejaban que desear. A los doce años había terminado su quinto grado.

El tercer hogar adoptivo fue el más feliz de todos los que recibieron a George Foster durante su vida, breve, pero algo accidentada. Vive desde hace más de un año en la casa de un hombre que ejerce una profesión liberal y cuya familia se compone de gente joven; George es el único niño. Al comienzo les demostraba poco respeto a los mayores y sus estudios fueron tan poco satisfactorios que pensaron que no iban a poder tenerlo. Pero estaba en una edad en la que el razonamiento asomaba ya y la asistente social, en una entrevista llevada admirablemente, consiguió hacerlo participar voluntariamente en el mejoramiento de sus relaciones con su nueva familia. Al mismo tiempo persuadió a esta familia para que adoptaran reglas menos severas en cuanto a las lecturas de un niño de doce años; sé lo había hartado de obras moralizadoras. Esta visita marcó una etapa en la vida de George. Desde entonces, su conducta no deja de mejorar; por su parte los padres adoptivos aprecian cada vez más sus buenas cualidades. Su salud es ahora excelente. Parece tener aptitudes especiales para la música, que ha empezado recientemente a estudiar

## LA PRÁCTICA ACTUAL DEL SERVICIO SOCIAL DE CASOS INDIVIDUALES (Continuación)

EN LOS EJEMPLOS DEL CAPITULO ANTERIOR, el servicio social se aplicó a un solo individuo. Fue necesario naturalmente obtener la colaboración de las familias a las cuales confiamos a María Bielowski y George Foster, y fue necesario recurrir a diversos especialistas durante su tratamiento, pero María fue retirada definitivamente de su familia, y George fue separado, no solamente de sus padres, sino también de su hermana cuando nos dimos cuenta de que no se llevaban bien. Las asistentes sociales cuya intervención hemos descrito en esos dos casos, tenían a su cargo otras numerosas tareas y otros clientes. Sin embargo, en los dos ejemplos citados ellas tuvieron que ocuparse de un solo cliente. Los relatos que seguirán describen, cada uno de ellos, el tratamiento de dos o varios clientes, y explican las relaciones recíprocas de estos tratamientos simultáneos.

### EL Sr. y LA Sra. RUPERT YOUNG

Los Rupert Young, joven pareja cuyo marido tenía 25 años y la mujer 20 y cuyo bebé no tenía todavía dos años vivían hacía seis en una ciudad sobrepoblada del Oeste, donde las obras caritativas eran numerosas. Se les recomendó a la secretaria de la obra local de protección familiar, encargada del distrito. Si miss Sullivan no tuvo más que una sola alumna, el personal de la oficina de distrito de esta obra debió hacerse cargo, ese año, del tratamiento social de más de 400 familias<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Se trata de cifras de un año de crisis. La secretaria disponía en ese momento de cuatro asistentes: sociales especializadas en el tratamiento de casos individuales y de una dietista, pero la calidad del trabajo social mejoró mucho cuando, al finalizar la depresión industrial,

Aunque el distrito en cuestión estuviese situado en el corazón de una ciudad de rápido crecimiento, su población disminuía. En la época de la cual hablo, estaba llena de cabarets, los obreros que vivían allí encontraban solamente empleos irregulares.

Un día, una trabajadora social, dependiente de una parroquia protestante telefoneó para decir que se habían producido graves incidentes entre la Sra. Young y su marido. Se hizo una encuesta. El agente comprobó que la familia había sido desalojada porque no había pagado el alquiler. Todos los muebles fueron embargados por una casa de venta que vendía a plazos, ya que la tercera parte de la suma establecida no había sido entregada; la Sra. Young se había refugiado momentáneamente en la casa de su madre con su hijita, y Young, muy maltrecho por exceso de bebida, pasaba sus noches en un establo. El encargado de la encuesta le consiguió a la Sra. Young una entrevista particular con la secretaria del distrito y convocó al marido a la misma oficina, pero un poco más tarde.

En esta entrevista, la mujer, encinta de tres meses, se manifestó incapaz de hacer frente a la crisis por la cual atravesaba. Sus padres y sus amigos le habían aconsejado abandonar a su marido e intentar una acción de separación. La secretaria le proporcionó la ocasión de exponer su punto de vista, pero le hizo comprender que deseaba también oír a su marido.

Young volvió arrepentido: confesó haber bebido y haber golpeado a Hilda, su mujer, pero invocó como circunstancia atenuante que todo el mundo se aliaba en contra de él y que Hilda lo fastidiaba. Reconoció de buena gana, contestando a las preguntas que le fueron formuladas, que ésta era una buena mujer y una buena ama de casa, que él quería a su hija, de la que estaba orgulloso, pero aún reconociendo que él era el principal culpable, atribuyó una parte de culpa a su suegra. Le dimos con qué pagar su cena y su desayuno y le entregamos una carta para un médico que iba a examinarlo. Le pidieron que volviese al día siguiente para que se entrevistase con su mujer y la

---

el total de las familias socorridas bajó, como antes de la guerra, a un poco más de 200.



secretaria de distrito. Young, que era católico, anunció al llegar que había hecho voto de abstinencia total, ante un sacerdote. Era una idea que le había venido espontáneamente. De común acuerdo se estableció el siguiente programa: 1º El matrimonio se separaría por algún tiempo; 2º La Sra. Young y su hijita irían por un mes al campo; 3º Young que, según la opinión del médico, sufría solamente las consecuencias de sus excesos de bebida, sería, si fuera posible, alejado de su hogar durante algunas semanas; 4º El marido y la mujer no discutirían más sus asuntos íntimos delante de sus familiares, o quien fuese, salvo delante de la secretaria de distrito; 5º La Sra. Young evitaría buscar querrela a su marido, lo que constituía uno de sus defectos.

En menos de 24 horas la señora Young había contravenido las cláusulas 4 y 5, mientras Young ponía objeciones tan insignificantes como el temor de no recibir carta de su mujer durante su separación. Ese día, para que se ocupara de algo, se le hizo lavar las ventanas de la oficina; se le dio un alimento substancioso y se dispuso hacerle un examen mental. En la clínica donde se le practicó el mismo, le prescribieron baños calientes y fríos, un régimen líquido, la abstención de cualquier bebida alcohólica y una gran moderación en el empleo del tabaco. Al comienzo, se temió el delirium tremens, pero estas previsiones no se realizaron y en menos de dos semanas, la oficina del distrito consiguió la admisión de Young en un asilo para alcoholistas, situado en el campo. La señora Young prometió no escribir nada en sus cartas que pudiera dar lugar a nuevas discusiones. Pronto Young abatía pinos en la chacra del asilo y escribía que se "sentía fuerte como para vencer a Williard, el campeón del mundo". La frecuente correspondencia que le enviaba la oficina del distrito parecía constituir parte esencial de su tratamiento. A medida que se disipaban los efectos del alcohol, Rupert demostraba un temperamento ardiente, afectuoso como el de un niño, fácil de dirigir, pero inestable. En otros términos, la bebida no era el único obstáculo contra el que tenía que luchar. Algunos de los que vieron su legajo un año más tarde, fueron del parecer de clasificarlo como "deficiente mental", pero los médicos de la clínica psiquiátrica no

emplearon este término en su diagnóstico y esto era, sin duda, mejor. Young envió varias cajas con flores a la oficina del distrito y parecía disgustado cuando tardaban en agradecerse las.

Dos meses después del pedido formulado a la obra de protección familiar a favor del matrimonio Young, este había regresado a la ciudad. Una buena parte de sus muebles le había sido devuelta sin más pago. Le habíamos encontrado una vivienda modesta, Rupert había encontrado un trabajo temporario. Un poco más tarde volvió a su antiguo oficio de carrero. En otros tiempos la acción social de este caso se hubiera detenido allí, y sin duda la habrían terminado con la siguiente descripción:

“En el momento de nuestra visita, la señora Young y su hijita estaban en casa. La habitación está adornada con algunos grabados antiguos, carpetas y objetos que le dan un aspecto íntimo. La cocina ofrece el mismo aspecto familiar. El armario está lleno de vajilla reluciente. Como era la hora de almorzar, entró Young con una brazada de leña. Muy orgulloso de su mujer por la forma en que lleva el hogar, se demostró también muy satisfecho por su habilidad personal en materia de pintura”.

En realidad, el tratamiento social empezaba solamente. Muchas dificultades, algunas bastante secundarias, pero otras de una importancia capital, quedaban todavía por superar. La diferencia en los antecedentes y las creencias de las dos familias (los padres de Young eran americanos, de origen irlandés, católicos; los de Hilda, americanos, de origen alemán, protestantes); la costumbre de algunos de sus allegados de alentar a Young a que beba; la tendencia de Hilda a discutir y a protestar, eran factores que no había que perder de vista. Había pasado ya una semana después de la reconstitución del hogar; hubo que hacerle comprender a Hilda que el único medio de conservar la armonía de un hogar, es cerrar los ojos sobre muchas cosas y ayudarse uno a otro. Cuando nació el segundo hijo, Hilda prefirió pedir una partera antes que ir al hospital o llamar un médico a domicilio. Esta decisión le costó cara, ya qué a causa de esto tuvo grandes trastornos en su salud.

Sin embargo, el obstáculo más serio era la ligereza con que procedía Rupert. Sus declaraciones eran muy

imprecisas y se desligaba fácilmente de sus obligaciones aunque fuera recurriendo a una mentira. Cuando el segundó hijo vino al mundo, se obstinó en quedarse en casa durante más de una semana, perdiendo de este modo su empleo. A continuación damos las anotaciones de la secretaria del distrito:

“Young no volvió todavía al trabajo. Invoca toda clase de excusas... aunque la obra esté dispuesta a conceder la ayuda necesaria para los cuidados que reclama el estado de su mujer. Con su puerilidad y su inconsecuencia, Young intenta hacerse pasar por un padre de familia modelo. Ha utilizado la enfermedad de su mujer como pretexto para las vacaciones que se ha tomado y demuestra con su conducta cuánto camino tiene todavía que recorrer antes de adquirir un sentimiento real de sus responsabilidades”.

De los métodos empleados para corregir estos defectos de carácter, el primero fue el de efectuar frecuentes conversaciones amistosas con Rüpert. La ayuda inmediata que la secretaria de distrito había proporcionado a la familia en el momento más crítico, le había dado un considerable ascendiente sobre Young. Su carácter permanecía más o menos inestable, pero se esforzaba siempre en no disgustar a la secretaria. El segundo método consistió en desarrollar su afecto por la familia, en hacerle amar su casa y en sacar de ello el mejor partido posible. No se le permitió a Rupert descuidar los cuidados prescritos para su salud, incluyendo los baños, pero las asistentes sociales encargadas de él, se esforzaron sobre todo en colocar su hogar en primer plano.

En la época en que las querellas abundaban, marido y mujer vivían en un medio exasperante en el que todo iba mal; más adelante, al comparar sus impresiones recíprocas con respecto a su hija mayor, miraron hacia el futuro y estuvieron de acuerdo en convenir, no solamente en que su hijita era la más linda del barrio, sino en que también debía ser la mejor vestida y recibir la mejor educación posible. La secretaria del distrito le sacó una fotografía a la niña y le regaló al padre una ampliación. Durante este tiempo, Hilda se iba corrigiendo; tenía más dominio sobre sí misma y tomaba en sus manos las riendas del hogar y de lo que

más se enorgullecía Rupert era de haber dejado de discutir con su suegra.

En el transcurso de estos últimos años, los Young han tenido que sobrellevar otras dos crisis más, sin que las mismas hayan comprometido el equilibrio del hogar; el bebé pereció en un accidente y durante cierto tiempo la salud de Hilda dejó mucho que desear. La secretaria de distrito pasó largas horas con ellos durante la primera crisis, pero antes que ocurriera la segunda, se había ido a vivir a otra ciudad. Aparte de algunas visitas muy espaciadas, ya no estaba al corriente de sus asuntos más que por algunas cartas escritas de tarde en tarde. Aunque Rupert no haya sido siempre fiel a su juramento, no ha vuelto a caer en su antiguo estado de desmoralización. En el momento en que escribo estas líneas, la familia marcha bien: el marido tiene un empleo regular y el alojamiento de los Young comporta cuatro habitaciones, en vez de las dos que tenían antes.

## CLARA VANSCA Y SUS HIJOS

En una casa sórdida, infectada de insectos, la familia de Clara Vanska vivía en parte de la limosna y en parte del salario del marido borracho. Cuando una obra de protección a la familia (se trata esta vez de una ciudad del Este) se puso por primera vez en contacto con ella, hace unos diez años, Clara enviaba a la mayor de sus dos hijas, de ocho años de edad, a recoger, entre los desperdicios de la ciudad, objetos que luego podía vender para comprarse bebida. Tres años después, su marido fue internado en un asilo de alienados, que no abandonó desde entonces más que una sola vez, y por muy poco tiempo. Después de la internación *del* marido, Clara se dedicó cada vez más a la mendicidad; elegía con preferencia el caer de la noche, llevaba consigo a los niños durante sus expediciones. Contaba una historia lastimera que en parte era verídica y solicitaba siempre trabajo sin aceptar ninguno de los empleos que le ofrecían. Todos los esfuerzos emprendidos en esta época para que dejara de beber y para que se ocupara de su hogar y de sus hijas fueron vanos. Ella parecía amar mucho a sus hijas, pero las descuidaba vergonzosamente. Al fin, gracias a la intervención de una

sociedad de protección a la infancia, las pequeñas fueron confiadas por el tribunal, a una institución católica, y la obra de protección a la familia de la que hablamos más arriba, persuadió a la madre a que ingresara voluntariamente en un convento.

Entonces podemos decir que empezó el tratamiento social de la Sra. Vanska. La asistente social, encargada del distrito en el que vivía, por disposición de la obra de protección a la fámula de la que hablamos, emprendió esa tarea y la prosiguió desde entonces sin interrupción.

Esta asistente había descubierto en esta situación sólo un elemento favorable: el amor de la señora Vanska por sus hijas. Contando con este sentimiento, la asistente social sometió a Clara, después de algún tiempo, el siguiente plan: su hogar sería reconstituido con la condición de que ella pusiera su mejor voluntad en aprender todo lo que las religiosas le iban a enseñar; ella debía, además, una vez libre de la tutela del convento, demostrarse capaz de ganar regularmente su vida. La superiora comprendió ese plan y unió sus esfuerzos a los de la asistente para demostrarle a la señora Vanska que ese era el fin que intentaban lograr.

Cada cierto tiempo la superiora daba cuenta a la asistente de los rasgos de carácter de la señora Vanska, tales como se revelaban día a día en la vida del claustro. Durante este tiempo la asistente estudiaba los antecedentes de su cliente más cuidadosamente de lo que había hecho hasta entonces; fue así que conoció a una parte de la familia.

Clara Vanska nació en América, sus padres eran austríacos, su padre había muerto cuando ella era muy pequeña y su madre se había vuelto a casar después de haberla colocado en una institución; pero también murió dejando a la niña de muy tierna edad. Clara tenía muchos hermanos, todos habían tenido éxito en la vida. Dos de ellos se habían casado y tenían hogares obreros prósperos. La confianza de la asistente en la herencia física y social de Clara aumentó; la familia era evidentemente de buen origen y poseía sólidas tradiciones. Sin embargo, la actitud de sus parientes ante la señora Vanska evidenciaba una reprobación impaciente. Ellos pretendían que los había deshonrado por su conducta antes y después de su

matrimonio. Cuando niña le había faltado la atmósfera familiar, y las tentativas realizadas más tarde para disciplinarla no habían sido felices (uno de sus hermanos le había pegado cuándo ella era ya grande); más adelante todavía, toda su familia se había desentendido de ella de común acuerdo.

Las visitas de la asistente a los allegados de la señora Vanska tuvieron como resultado hacer renacer el interés de su familia hacia ella. En efecto, uno de sus hermanos casados le ofreció tomarla en su casa con los niños, en cuanto ella pudiera abandonar el convento. Pero la asistente, previendo la larga lucha que iba a venir, no dio curso a esta proposición. Sentía que a pesar de las mejores intenciones, los hermanos de Clara y sus esposas no poseían la experiencia necesaria para resolver un problema tan difícil: se demostrarían impacientes y arruinarían su obra. Cuando el tratamiento estuviera más adelantado, sin embargo, su simpatía y su buena voluntad podrían tal vez ser oportunos.

Cuando, al cabo de un año, la asistente hubo encontrado fuera del convento un trabajo adecuado para Clara, su primer cuidado fue preocuparse de que su cliente tuviese aspecto presentable. Y se interesó también por su estado físico. Se le hizo atender la dentadura. El chal con que se cubría la cabeza fue reemplazado por un sombrero, símbolo, por decir así, de su nueva condición. Su salario debía ser entregado a la asistente y conservado para comprar muebles para la futura instalación. Seis meses después, con gran alegría, las hijitas fueron retiradas del orfanato y el hogar se reconstituyó.

El año siguiente fue difícil para la familia y para la asistente. Había sido convenido que ésta sería inmediatamente informada, en cualquier lugar que se encontrara, si la propietaria de la señora Vanska telefoneaba a la oficina del distrito que su inquilina se entregaba de nuevo a la bebida. Día y noche, a pesar de sus ocupaciones, la asistente iba a toda prisa a ver a su clienta cuando ésta sucumbía a la tentación. Una noche, con un frío de 329 bajo cero, deambularon por las calles durante horas para que la señora Vanska estuviera en estado de ir a su trabajo al día siguiente.

Llegó el momento crítico en el que hubo, por sexta vez en un año, que encontrar un nuevo puesto para esta clienta. Su trabajo había sido bueno, gracias a su aprendizaje en el convento, pero algunos días había llegado tarde, otros no había ido. La asistente le hizo comprender que la pérdida de este empleo le valdría de nuevo el alejamiento de sus hijos. Los préstamos de dinero que le pedía a sus patrones y a sus compañeras debían terminar; su salario debía ser enviado a la asistente que dispondría del mismo, de acuerdo a la necesidad de la clienta. La señora Vanska prometió remitirle ella misma el sobre conteniendo el salario. Salvo algunas excepciones, la señora Vanska mantuvo su promesa durante varias semanas, confiándole a la asistente la totalidad de su salario. El sexto patrón se demostró indulgente y comprensivo, y mantuvo relaciones continuas con la asistente. Uniendo sus esfuerzos, consiguieron eliminar los deslices de la señora Vanska. Desde entonces conservó su empleo, y está muy contenta con la camaradería de sus compañeras de tarea.

Volvamos a los primeros años del tratamiento; la asistente hizo todo lo que pudo para estimular en la señora Vanska el instinto del hogar, ya fuerte en ella, pero ahogado por su estada en diversas instituciones y por las desgracias de su vida conyugal. La señora Vanska gozaba de algunos días de libertad y se complacía enseñando bordado a sus hijas, tarea que había aprendido muy bien en el convento. Una modista experta se ofreció espontáneamente a dar lecciones semanales de corte y confección a las niñas.

Más adelante una dietista fue a casa de la señora Vanska a enseñarles a cocinar a la madre y a las hijas. Alentaron a la señora Vanska para que arreglara y embelleciera su casa, que cuidará sus hijas para que tuvieran buena salud y las vistiera con esmero, lo que por otra parte le encantaba hacer.

Entonces se le demostró a los miembros de la familia, a los que no se les había podido confiar hasta entonces un papel importante, los admirables progresos realizados por los Vanska. Una vez establecida su confianza en Clara, se les pidió mantener relaciones frecuentes con las niñas e intercambiar visitas con la madre en un pie de igualdad. Los

allegados se demostraron serviciales en muchas ocasiones, pero sin embargo, hubo que declinar el ofrecimiento de uno de los hermanos: confiar a la familia Vansca la explotación de una chacra que había comprado y hacer venir al marido, siempre internado en un asilo de alienados.

Hubo que someter la tarea escolar de las niñas a un contralor continuo. Aunque ni una ni otra hayan sido alumnas notables, ayudaron a su madre a hacer las cuentas de los gastos del hogar, cosa que ella sola no hubiera podido efectuar.

La asistente se hizo tan amiga de la señora Vansca que ésta pudo confiarle plenamente sus debilidades accidentales. Cuando la familia se vio obligada a mudarse, le dijo: "piense que usted se va a establecer en un nuevo barrio, en el que nadie conoce su antigua costumbre. Aproveche esta ocasión para lograr el respeto de todos". Este respeto era un bien precioso, ya que las niñas de la señora Vansca habían crecido. Rosa, la mayor, era bonita, y la señora Vansca se compenetraba cada vez más de sus deberes maternos al notar que los muchachos del barrio empezaban a cortejarla. La asistente atribuye a este nuevo sentido de la responsabilidad el hecho de que la señora Vansca no beba más. Hace tres años que es de una sobriedad perfecta.

Durante los últimos años que Rosa pasó en la escuela, dedicó sus horas libres a efectuar fuera de casa trabajos domésticos livianos. Aprendió a emplear en forma conveniente su salario y a economizar una parte del mismo.

Cuando tuvo finalmente 300 dólares en el banco, la alentamos para que llegara a los 500. Ayudó a su madre y a su hermanita. Actualmente la madre y la hija ganan alrededor de 90 dólares por mes. La joven ambiciosa, en cuanto llegue a los 500 dólares, comprarse una casa en la que vivirían las tres.

Este relato parece poner sobre todo en evidencia las ventajas materiales conseguidas: el hecho de que la señora Vansca trabaje medio día en la misma casa desde hace más de cinco años, las economías que ha realizado, el largo aprendizaje que le ha enseñado a emplear su salario de manera racional, la perspectiva de comprar una casa, etc. Pero hubieron otros hechos más importantes: Rosa ha



tomado parte varias veces en picnics, ha hecho paseos a la orilla del mar, etc. El día en que Rosa recibió su certificado de estudios, y en el que fue ataviada con el vestido blanco confeccionado por ella misma, el orgullo de la madre no tuvo límites. Es menos fácil exponer lo que han conseguido en la vida espiritual de la familia, aunque los resultados obtenidos sean muy significativos. La religión tiene ahora un lugar importante en sus existencias, y la señora Vanska, antes hipócrita y falsa, es ahora más franca, más alegre, más digna de confianza. Hace algún tiempo, al volver a caer en una antigua costumbre, le decía a la asistente: "Pregúntele a Fulana si lo que le digo no es verdad". A lo cual su interlocutora pudo contestar: "No me proponga que verifique nada de lo que usted me diga; tengo una absoluta confianza en usted".

### WINIFRED JONES Y SUS HIJOS

Winifred Jones, que será el objeto de este relato, es una viuda de unos cuarenta años, madre de cinco hijos. Contrariamente a Clara Vanska, proviene de una familia que vive en América desde muchas generaciones. Sus padres, chacareros importantes de la región central de los Estados Unidos, habían dejado el campo para instalarse en una gran ciudad cercana a la en que murió la madre de Winifred cuando ésta no tenía más de cinco años. Después de esta pérdida, terminó la felicidad del hogar. El padre era un hombre mezquino y exigente, que veía con malos ojos cualquier distracción de sus hijos. La hija mayor se había casado muy joven, dejando a Winifred el cuidado de la casa. Luego el padre se volvió a casar, y esta unión no fue bien acogida por la joven ama de casa. Se casó a su vez, en la primera oportunidad que se le presentó de escapar de un ambiente que se le había hecho antipático. Su nuevo hogar, sin embargo, estaba destinado a ser menos feliz todavía que el primero.

Thomas Jones, su marido, era mecánico. Bebía, iba detrás de las mujeres, se demostraba indiferente para los suyos y se desinteresaba del cuidado y de la educación que reclamaban sus hijos. El interior se tomó cada vez más desordenado, los niños cada vez más desobedientes, y la

madre cada vez más impotente. Los padres de la señora Jones, cansados de este descuido, dejaron de visitarla y rompieron relaciones con ella.

Cuando una nueva desgracia caía sobre los Jones, lo que sucedía frecuentemente a medida que pasaban los años, recurrían a una obra social: el hospital, la parroquia, una institución de asistencia familiar, o de protección a la infancia. Los delegados de estas obras, descuidando los antecedentes de la familia o por lo menos dándoles poca importancia, observaban sobre todo la suciedad y el desorden en medio del cual la señora Jones, idiotizada, permanecía ociosa. El almacenero de la esquina aseguraba a cada nueva persona que iba por informes que la señora Jones no cambiaría, es esta una opinión muy cómoda de aceptar. No habían intentado sin embargo dispersar a los miembros de la familia y ocuparse de cada uno de ellos en particular. Este estado de cosas persistía cuando Jones murió, hace menos de dos años.

No se puede, dado el poco tiempo que ha pasado después de la muerte del padre, hablar con certeza de los resultados obtenidos. Este relato, necesariamente breve, tiene por objeto solamente revelar el contraste que existe entre los métodos empleados por las obras sociales en sus primeras intervenciones en un caso difícil y aquellos que se han empleado luego. Demuestra también la habilidad con la cual un asistente social ha reanudado los lazos familiares rotos desde hacía mucho tiempo.

La obra de protección a la familia se había ocupado de los Jones durante los largos meses que el padre pasó en el hospital. Después de la muerte de este último hubo que pensar en el futuro. Por razones de orden local era imposible obtener de los poderes públicos una pensión a la viudez. Además se planteaba una cuestión: ¿era preferible dispersar a la familia para proteger mejor a sus miembros o bien convenía alentar a la madre a que conservará a todos sus hijos cerca de ella? Nadie en ese momento estaba bien enterado de los antecedentes de la señora Jones; ésta se demostraba poco comunicativa en lo que concernía a los miembros de su familia y no se sabía nada o poca cosa de ellos. Las asistentes sociales que habían visitado la casa sabían que la señora Jones y sus hijos tenían la costumbre

de levantarse muy tarde, que no tenían hora fija para comer, que la ropa sucia se acumulaba, que no lavaban la vajilla y que los niños, rebeldes a toda disciplina, se golpeaban continuamente entre sí y eran irrespetuosos con su madre. La señora Jones aseguraba que ella no había salido a la calle principal de su ciudad natal desde que se casó, hacía veinte años. No se le conocían malas costumbres; quería aparentemente á los hijos y éstos le retribuían su afecto, pero cuando había mucho que hacer en la casa, se quedaba de brazos cruzados. Cuando le hablaban, por momentos parecía perder el hilo de la conversación y después reanudaba el tema con dificultad.

La primera tentativa efectuada para descubrir las causas de estos síntomas no fue muy feliz. Un especialista que examinó a la señora Jones declaró que ésta era "morón"<sup>11</sup>, ya que su edad mental era de 11 años y 8 meses; aconsejó quitarle los niños. No podemos afirmar, pero es muy probable que la opinión de este especialista estaba en parte basada en los informes efectuados por las asistentes sociales con respecto al estado en el que ellas habían encontrado el hogar de la señora Jones.

Como la muerte de Jones podía ejercer una influencia favorable sobre la actitud de su mujer, y no se había todavía intentado el experimento de un verdadero tratamiento social, la obra de protección familiar decidió que no había llegado el momento aún de tomar una medida tan radical como la destrucción del hogar y la dispersión de sus miembros. La asistente social delegada por la obra prosiguió, por el contrario, su acción simultánea en dos direcciones: primeramente supuso que todos los defectos de la señora Jones podían no ser congénitos y buscó discretamente las causas; en segundo término, multiplicó las ocasiones de estímulo y aliento a fin de descubrir en qué medida cada uno de los miembros de la familia reaccionaría bajo la influencia de condiciones físicas

---

<sup>11</sup> Los deficientes mentales de más de 15 años están divididos en los Estados Unidos en tres clases: los idiotas, cuyo nivel intelectual es el de un niño de dos años; los imbeciles, cuyas facultades son las de un niño de siete años y los "morones", que, tienen la inteligencia de un niño de doce años.

mejores y recursos más regulares. Para ejecutar este programa era necesario que la asistente social se interesara en forma amistosa y sincera por los asuntos de la familia; había que procurar que la madre y los hijos obtuvieran los beneficios sociales de los cuales habían sido privados completamente hasta entonces; además, había que ejercer una sugestión directa, pero paciente, para que cada miembro de la familia reeducara sus costumbres diarias. No se podía esperar que una alocución hebdomadaria regular resolviera las dificultades en medio de las cuales la señora Jones y sus hijos se debatían, ya que la decadencia de la familia había adquirido proporciones demasiado grandes, pero esta alocución era un complemento necesario de los otros esfuerzos realizados a su favor. Esto se obtuvo gracias a fondos especiales.

En ese momento se recurrió a la ayuda de un joven que tenía experiencia con respecto a niños varones. Durante las frecuentes visitas que efectuó a los dos niños Jones, de 12 y 10 años respectivamente, llegó a la conclusión de que éstos estaban en mal camino, pero no endurecidos.

Según él, había que procurarles distracciones y ocupaciones sanas y al mismo tiempo ayudarlos a adquirir hábitos regulares en cuanto a su alimentación, simultáneamente, la asistente social se ocupaba de que la madre adoptara horas fijas para las comidas. Ayudaba a veces a los muchachos a estudiar sus lecciones y examinaba cuidadosamente todos los boletines escolares de los niños. Por otra parte, el joven, por quien los muchachos sentían gran admiración, los llevaba al cine a ver películas bien elegidas, al museo de historia natural y al parque, cuidaba de que el más chico de los muchachos, que era estudioso, recibiera libros que pudieran interesarle. Ese año, como el siguiente, toda la familia fue enviada al campo de vacaciones.

Al mismo tiempo, por consejo del médico que había efectuado el examen mental de la señora Jones, la asistente social se ocupó del cuidado de los ojos y los dientes de su cliente. Como esta última tenía alguna dificultad para orientarse en la ciudad, la asistente la acompañó durante las frecuentes visitas que hizo al

dentista y tuvo cuidado de procurarle alguna distracción después de las horas penosas que había pasado. La salud de la penúltima hija, una niñita de 8 años, exigía también cuidados; era una alumna mediocre y no mejoró tampoco cuando le fueron extirpadas las amígdalas y las vegetaciones adenoides.

Las numerosas visitas efectuadas a cualquier hora del día, a veces por la noche o por la mañana muy temprano, hacen que esta historia del tratamiento social sea voluminosa y detallada. Pero la asistente no demostró ninguna impaciencia con su protegida, evitó siempre ser brusca con ella. Ejerció una suave presión, pero continua y no se cansó de repetir frecuentemente los mismos consejos. Le fue particularmente difícil ayudar a la señora Jones a dirigir a sus hijos, ya que ésta, acordándose de su propia infancia y de la severidad de su padre, era de una indulgencia excesiva con ellos. Cuando un problema doméstico había sido comprendido y resuelto a fondo, la asistente social abordaba otro, explicándolo y volviéndolo a explicar, anotando cada progreso que acercaba más a la señora Jones a condiciones normales de vida, prodigándole entonces, elogios oportunos.

Del principio al fin del legajo, se insiste sobre los resultados positivos obtenidos por la asistente social, no solamente en sus relaciones con los Jones, sino también en los esfuerzos que hizo para que otras personas se interesasen por esa situación. Esta observación se aplica sobre todo a sus relaciones con la familia de la señora Jones y con la familia de su marido, aunque un hermano de la señora fue el único pariente próximo que fue de alguna utilidad.

Se habló con el hermano, poco tiempo después de haber iniciado el nuevo tratamiento. No había tenido noticias de la señora Jones en muchos años y parecía poco deseoso de verla, persuadido de que terminarían por discutir. Sin embargo se interesó inmediatamente por el nuevo plan que le fue expuesto, y se ofreció a tomar a su cargo una parte de la ayuda financiera semanal. Se tuvieron con ese hermano varias conversaciones. Poco a poco, proporcionó varios detalles sobre la infancia de su hermana, lo que permitió a la asistente social comprender

mejor las penurias que había soportado Winifred y las posibilidades que existían en ella. Supo especialmente que, siendo niña, Winifred había sido muy estudiosa y que la familia había esperado que llegara a ser maestra.

Más adelante se estableció contacto con la hermana de la señora Jones que vivía en una ciudad industrial. Poco después de la muerte de Jones, esta hermana le había propuesto a Winifred y a sus hijos que fueran a vivir cerca de la fábrica en la que los hijos mayores podrían emplearse inmediatamente, mientras los más chicos, que todavía iban al colegio estarían en condiciones de trabajar durante las vacaciones. Esta propuesta no había sido aceptada, pero después de la visita de la asistente social, se restablecieron las buenas relaciones entre las dos familias y se recogieron datos muy valiosos en esta nueva fuente de información.

Más recientemente se descubrieron otros parientes, pero de todas maneras ha sido el hermano el apoyo más útil. Como no demostrará ningún deseo de volver a ver a su hermana, no se insistió, pero se le tuvo al corriente de los proyectos de la obra de protección familiar, señalándosele los resultados obtenidos, sin omitir los progresos realizados por los muchachos bajo la dirección del joven que se ocupaba de ellos. Un día, de "motu proprio", pidió a la asistente social que lo llevara a casa de su hermana. La señora Jones, se comprende, había sido puesta al corriente de la ayuda pecuniaria que su hermano le otorgaba regularmente, pero apreció esta visita más que los socorros, porque allí veía la renovación de las relaciones personales con uno de los miembros de su familia. Es difícil medir una influencia tan sutil, pero sin embargo Winifred desde ese momento pareció animada por el deseo de mostrarse digna de la idea que su hermano se había formado de ella en su juventud.

Esta primera visita fue seguida de muchas otras. Pronto el hermano empezó a dar consejos para el porvenir de los muchachos y de la mayor de las niñas, que tenía 16 años y comenzaba a ganarse la vida. Un cambio de empleo obligó al joven que se ocupaba de los muchachos a suspender sus visitas regulares: el tío lo reemplazó en cierto grado. Pasó la noche de Navidad con los Jones y se mostró, según la expresión de su hermana, como un verdadero Papá Noel.

Algún tiempo después, llevó a los niños a hacer compras y cuando llegó el verano, les proporcionó un equipo completo para que fuesen a un campamento de vacaciones.

Todos aquellos que habían demostrado interés por la situación de los Jones, dedicaron sus esfuerzos durante algún tiempo a arreglar la habitación principal de la casa y hacer de la misma un lugar agradable donde la familia pudiera reunirse por la noche y donde los niños pudieran invitar a sus compañeros. He aquí lo que dice el informe: "La señora Jones reconoció que muy a menudo su hijo mayor le pedía permiso para llevar a su casa algunos amigos, por la tarde, pero ella no había consentido. Hablamos de los placeres de la vida de familia. Ella no tuvo nunca idea de lo que podía ser una existencia familiar bien atendida, pero parece estar dispuesta a empezar".

Tal es el programa de estímulo y de aliento instituido en este caso. Nos quedan por buscar las causas del estado mental de la señora Jones. Esta cuestión preocupaba a la asistente social cada vez que se encontraba con su cliente o con aquellos que le habían conocido anteriormente. La señora Jones tiene todavía períodos de distracción a veces, sus razonamientos son todavía lentos, pero ha progresado tanto en la forma de cuidar su casa como en la vigilancia de sus hijos y su humor ha mejorado. Los vecinos, que anteriormente eran pesimistas con respecto al futuro de los Jones, han reconocido que estaba mejorada. La madre y los hijos se han encariñado más con el hogar y demuestran tener más afecto los unos para los otros. El restablecimiento de sus relaciones con el mundo exterior ha contribuido a este resultado. Sin embargo, queda mucho por hacer. La hija mayor debía tener distracciones, pero vigilada, y la penúltima, cuyas amígdalas habían sido extirpadas, debería ser mejor atendida. La señora Jones puede ahora ser considerada como una buena madre, pero no como una madre perfecta; tal vez no lo sea jamás. Con el tiempo, la asistente social ha llegado a la conclusión que muchos de los defectos de su cliente eran debidos al desaliento de largos años. En el período durante el cual fue descuidada e incomprendida, como nos hemos ido apercibiendo gradualmente, es donde se encuentra la clave

del problema. El único remedio para las consecuencias del desaliento, es alentar con perseverancia y discernimiento.

## LUCIA ALLEGRI Y SU FAMILIA

Contrariamente a las personas de las obras sociales cuya situación ha sido descripta anteriormente en este capítulo, Lucía Allegri, una siciliana, es conocida solamente desde hace un año por la asistente social encargada de estudiar su caso. Me propongo por: lo tanto contar solamente los elementos necesarios de su historia y explicar un solo episodio, que ilustra el carácter colectivo de ciertas formas del tratamiento social, por contraste con la forma individual empleada en otros casos. Tendré la ocasión de volver sobre este tratamiento colectivo en uno de los capítulos siguientes:

El marido de la señora Allegri había ganado un salario elevado hasta el día de su muerte, sobrevenida nueve años antes, cuando vivía en una ciudad americana situada cerca de uno de los Grandes Lagos. Pero la señora Allegri, a pesar de esto, vivía en una casa sombría y húmeda; no tenía nada para comer, ni siquiera fuego; la única hija que había quedado con ella servía de intérprete, ya que la señora Allegri no hablaba el inglés.

En el transcurso de las visitas que efectuó al hijo, casado, a los suegros de éste y otras personas más, la asistente social terminó por conseguir dos versiones absolutamente contradictorias de su cliente.

He aquí la primera versión: todos los hijos de la señora Allegri habían muerto muy pequeños, salvo tres de ellos: un hijo, Pablo, que había ayudado a su madre dentro de lo posible, pero que ahora tenía que pensar en su mujer y en sus tres hijos; una hija, Antonia, que se había comportado muy mal con su madre y había abandonado bruscamente, algunos meses antes, un excelente empleo de capataza en una fábrica de puntillas, para casarse y fundar a su vez un hogar, en una ciudad cercana; y una hija, Teresa, de once años. Se decía que Antonina no sentía ningún interés por su madre y su hermanita y los miembros de la familia ignoraban su dirección.



La segunda versión, obtenida después, de fuentes extrañas a la familia, atribuía a la señora Allegri cuatro hijos grandes en vez de dos. Aseguraban que Pablo, cualesquiera hayan sido sus recursos y sus cargos, no había nunca contribuido al sostenimiento de los suyos; que Antonia, lejos de olvidar sus deberes, después de haber cumplido los trece años hasta una fecha muy reciente, había soportado todo el peso del hogar y si al casarse había dejado de pasarle a su madre una pensión regularmente, fue únicamente para obligar a sus dos hermanos y a una hermana, casados los tres, a que contribuyeran al mantenimiento de la madre a la que visitaban todos los meses.

Numerosas indagaciones, efectuadas por indicación de diferentes miembros de la familia, en las localidades situadas a lo largo del lago, no consiguieron darnos el paradero de Antonia. Mientras tanto, era evidente que la señora Allegri necesitaba una ayuda permanente y que su ignorancia de las costumbres americanas y de la vida de las grandes ciudades era una fuente constante de tentaciones para la hija menor, Teresa, muchachita despierta, que amaba las diversiones y la vagancia. Supimos que la niña abandonaba la escuela la mayor parte del tiempo y que frecuentaba malas compañías. Saber cuáles eran los miembros de la familia que convenía hacer intervenir era menos urgente que la necesidad de modificar un ambiente tan perjudicial para el reumatismo de la madre como para la moralidad de la hija. Nos atuvimos por lo tanto, en cuanto a lo material, a ayudas temporarias, esperando poder luego arreglar los asuntos de la familia.

Cuando descubrimos a la hija mayor, Carmela, que residía con su marido en una ciudad cercana, la segunda versión empezó a confirmarse. El marido de Carmela no se encontraba en una situación próspera, pero quedó vivamente impresionado por la descripción que le hizo la asistente social del estado de pobreza en que se encontraba su suegra y se ofreció a poner en práctica el plan que la misma proponía: convocar en su casa a una reunión de familia que tendría lugar en el primer día libre; allí se iban a dilucidar todos los puntos para intentar llegar a una solución con respecto a la señora Allegri y Teresa.

El lado concreto de este proyecto gustó a los Allegri y, en el día establecido, toda la familia se encontró reunida, con excepción del hijo mayor, que la asistente social no había podido encontrar y que sus parientes habían pintado como un vagabundo. Antonia y su marido estaban presentes, y también otros dos o tres miembros de la familia de los respectivos cónyuges; la asistente social era la única persona extraña invitada a esta reunión. Para dar más importancia al acontecimiento, habían hecho una buena limpieza en la casa y servido una cena.

La primera en llegar fue la señora Allegri. Lo único que hizo ésta, fue sentarse en el mejor sillón, hacer objeción a cada nuevo plan propuesto por la familia y balancearse vigorosamente durante toda la noche. Todos estuvieron de acuerdo en reconocer que Antonia había cumplido siempre con su deber y más también. Se declaró dispuesta a hacer frente a la mitad de los gastos cualquiera fuera el proyecto. Después de un cierto tiempo, habiendo cada uno expresado su opinión, se llegó a la conclusión de que las dos hijas, Carmela y Antonia y sus maridos respectivos, eran las únicas personas capaces de asumir una responsabilidad en este asunto. Se dieron cuenta también de que la señora Allegri no podía seguir viviendo sola con su hijita; sintiéndose cada vez más enferma, necesitaba los cuidados afectuosos de un miembro adulto de su familia; por otra parte, había que confiar la vigilancia de Teresa al más “americanizado” de sus allegados, al que pudiera sentir más interés por sus estudios, por las prácticas religiosas y por los esparcimientos de la niña. Hubo que considerar las objeciones de la señora Allegri y refutarlas, aunque los obstáculos que le parecían insuperables fuesen en realidad nimiedades. Finalmente se pusieron de acuerdo para decidir que ésta viviría con Carmela, la única de sus hijas que simpatizaba perfectamente con ella, y que Teresa viviría en el hogar americano de Antonia, cuya instalación era moderna y en el que los modales eran más refinados.

Este arreglo, desgraciadamente, tenía por resultado liberar completamente a los dos hijos de toda carga, pero el mayor, que no había asistido a la conferencia, siempre había fracasado en la vida, y Pablo había abandonado la reunión furioso al ver descubierta su falsedad. Por otra

parte fue la hermana de su mujer la que había señalado la pobreza de la señora Allegri a la obra de protección a la familia y había solicitado a esta institución que asumiera toda la carga de este mantenimiento.

Era también esta rama de la familia la que había callado la existencia de los otros dos hijos casados, ocultando la dirección de Antonia y obligado a la señora Allegri a corroborar sus mentiras.

La asistente social, durante esta reunión, se conformó la mayor parte del tiempo, con escuchar y observar en silencio. Hacia el final, sin embargo, intentó enfocar la discusión resumiendo los numerosos puntos sobre los cuales todos estaban de acuerdo. La historia no termina aquí. La familia ha tenido después altibajos, pero el día en que los Allegri empezaron a pensar en grupo en su situación, obtuvieron un considerable progreso.

## LA DEFINICIÓN DEL SERVICIO SOCIAL DE CASOS INDIVIDUALES

INTENTARE DAR UNA DEFINICIÓN PROVISIONAL DEL servicio social de casos individuales. No tendrá más base que mi experiencia personal, completa por la lectura de numerosas observaciones sociales individuales. Hubiese sido preferible, evidentemente, deducir esta definición de una larga enumeración de ejemplos, pero esta abundante documentación hubiera podido ser criticada. Tendríamos que haber comprobado el carácter típico de los casos citados.

En esta descripción del servicio social de casos individuales, que constituye una simple introducción, he procedido por exclusión, rechazando de entrada y sin examen todos los remedios sin alcance que aplican a los males sociales algunas personas inexpertas. Aunque su modo de proceder no tenga ninguna relación con la teoría o la práctica del servicio social de casos individuales, es designada con este nombre.<sup>12</sup> Excluyo del mismo modo, por el momento, todas las formas de asistencia individual temporaria: por ejemplo la ayuda que permite a una familia atravesar un periodo penoso, la orientación de personas que sienten la necesidad de dirigirse a una institución social o de recurrir a los servicios de un abogado, de un médico, etc., los consejos dados en una situación difícil y así sucesivamente. Estos diversos servicios tienen, evidentemente, un alcance social, pero no se puede medir su valor permanente sin seguir ulteriormente a los

---

<sup>12</sup> La asistente social que se irrita al tener que proteger su profesión contra el tratamiento indigno que le infringen las personas inexpertas e interesadas, encontrará, tal vez, algún consuelo en el hecho de que otras profesiones han soportado los mismos ataques. Hace aún pocos años, se podía comprar en los Estados Unidos el diploma de médico. En pleno siglo XX, en muchos de nuestros estados, los jueces no tenían ninguna preparación jurídica y el juez supremo del Estado de Rhode Island era simple chacarero.

beneficiarios y sin poseer informaciones más detalladas sobre los mismos, como las que generalmente tienen las asistentes sociales que se ocupan de una tarea de este tipo. Reservo para un capítulo ulterior<sup>13</sup>, el estudio de las formas auxiliares del servicio social de casos individuales que se utilizan actualmente en la práctica de otras profesiones y que completan por ejemplo, el servicio médico en los hospitales y los dispensarios, los exámenes mentales y el tratamiento en las clínicas psiquiátricas, la enseñanza en las escuelas primarias. Pero debiendo adaptarle en muchos puntos a las exigencias médicas, no pueden servir de base a generalizaciones relativas al servicio social de casos individuales propiamente dicho, del mismo modo que para describir la psiquiatría en general, no podríamos basarnos sobre la experiencia de un psiquiatra de los tribunales, cuya clientela se compone exclusivamente de individuos sometidos a la vigilancia del juez y al contralor de las autoridades. Excluyo, por lo tanto en mi investigación para una definición, el servicio social practicado a título subsidiario. No es menos importante apartar las formas de servicio social confinadas en ciertos métodos por reglas arbitrarias o por la naturaleza de los fondos que las alimentan. Voluntades de ultratumba, la fantasía de donadores vivos, las restricciones aportadas al empleo del dinero público, no deben ni paralizar los descubrimientos científicos ni trabar el desarrollo de una profesión.

De estas consideraciones resulta que en esta parte de mi descripción me limito a las formas del servicio social que reúnen las tres siguientes condiciones: primeramente, ser practicadas por personas competentes; en segundo lugar, ocuparse de casos difíciles que necesitan una intervención prolongada e intensiva; en tercer lugar ser realizada con una relativa independencia y sin restricciones arbitrarias. Concentrando nuestra atención sobre este grupo de casos, llegaremos a consideraciones importantes para el tratamiento social en general, ya que es este tipo de tratamiento intensivo y prolongado el que nos permite un examen crítico de nuestros métodos. Es fácil sentirse

---

<sup>13</sup> Ver capítulo IX.

satisfecho de los resultados del servicio social, si nos conformamos con los primeros síntomas de mejoramiento o si juzgarnos éstos resultados desde un sólo punto de vista, pero no si nos atrevemos a examinar como punto de vista la vida en conjunto pensando constantemente en el bienestar permanente del individuo y de la sociedad.

Con este criterio presente en el espíritu, me elevaré hasta la noción general más amplia posible del servicio social de casos individuales. Sus teorías, sus fines, sus aplicaciones más intensivas que parecen desde hace varios años convergir hacia una noción central, o sea el desarrollo de la personalidad.

¿Qué significa esta expresión en boca de un trabajador social?

Un metafísico escocés del siglo XVIII escribía: "Cuando un hombre pierde sus bienes, su fortuna, su salud, sigue siendo la misma persona *y no pierde nada de su personalidad*". Muy pocos entre los trabajadores sociales aceptarían la parte de esta frase impresa en bastardilla. La pérdida de la situación social y de la salud de un hombre pueden desarrollar su personalidad si existieran en él recursos aprovechables. En realidad, tales pruebas atrofian la personalidad de un ser más de lo que la consolidan. Si Thomas Reid hubiera substituido la palabra *personalidad* por el término "individualidad", su afirmación encontraría una aprobación casi unánime. No emprenderé el análisis minucioso de los empleos múltiples y técnicos que los biólogos, los psicólogos y otros especialistas han efectuado de estos dos términos. Pero existe entre ellos una distinción útil, reconocida desde hace mucho tiempo y que conviene no perder de vista. Si aceptamos la definición de la individualidad que limita a ésta "al carácter único de un ser viviente, al hecho que él es diferente de las otras criaturas de su especie y del resto de la naturaleza"<sup>14</sup> debemos

---

14 Century Dictionary. En el pasaje que sigue inmediatamente parece que yo exagero tal vez la diferencia de significación entre individualidad y personalidad, encerrando la primera en límites muy estrechos.

No me ha parecido sin embargo prudente, en una discusión de orden, tan poco técnico, introducir un tercer término, el temperamento, a

reconocer que “personalidad” es un término mucho más comprensivo, ya que representa no solamente todo aquello que es innato, todo lo que es individual, sino todo lo que el hombre adquiere por su educación, por su experiencia y por sus relaciones con sus semejantes. Nuestra herencia física, las cualidades innatas e inalterables que nos han sido transmitidas, son individuales: pero toda esta parte de nuestra herencia social y de nuestro medio, que hemos sido capaces de agregar, día a día, a nuestra individualidad y de la cual hemos hecho una parte de nosotros mismos, es personal; y este todo es nuestra personalidad.

En otros términos, es nuestra personalidad la que nos une estrechamente a los otros hombres; no solamente al hombre, nuestro socio, nuestro hermano, sino a todas las agrupaciones e instituciones que los hombres han creado. No existen conflictos entre la noción de las características individuales, sobre la cual volveré más tarde, y la idea complementaria de parentesco. Las diferencias caracterizan la personalidad entre los hombres así como caracterizan las tonalidades de los diversos instrumentos de orquesta. No existen dos personalidades similares. Pero las diferencias que los separan son comparables a las que distinguen los instrumentos; son las diferencias afinadas en un tono determinado y que tienen entre ellas relaciones definidas. Mientras que la individualidad del hombre permanece inmutable, su personalidad, que comprende sus cualidades innatas y sus cualidades adquiridas a la vez, cambia constantemente. Si no llega a desarrollarse y a crecer día a día por el empleo completo de sus funciones, se contrae y hasta se atrofia.

Cuando para intentar definir el servicio social de casos individuales hablo del desarrollo de la personalidad, empleo una expresión descriptiva que se supuso pertenecer especialmente, ante todo, a la pedagogía, luego a la psicología aplicada, en fin a la religión<sup>15</sup>, que no pueden sin

---

menudo empleado por psicólogos para expresar la constitución innata, ya que esta palabra tiene un sentido diferente para el lector ordinario.

15 He abordado personalmente este tema por el camino de la ciencia social más bien que por los de la pedagogía, de la psicología o de la

---

teología. Aunque deba volver sobre este tema central de la discusión, es tal vez útil reproducir aquí algunas breves citas, extraídas de obras de orden muy variado, pero de las cuales, cada una proyecta alguna claridad sobre el empleo de la palabra personalidad desde un punto de vista determinado.

*Crítica:* “Si la revelación die la personalidad une a los hombres, la importancia que se le da a la simple concepción de individualidad, los separa. Son innumerables los poetas contemporáneos que nacen alarde de su individualidad excéntrica, sin acordarse que es solamente gracias a una personalidad ricamente desarrollada que la poesía adquiere un valor universal”. Bliss Perry, A. Study of Poetry, p. 342.

*Religión:* ¿Cuál es nuestra manera de comprender la personalidad humana? Esta no es una propiedad distinta o separada. Su esencia no puede ser expresada en términos que marquen una separación de los otros seres. Ni desde, el punto de vista ideal ni del práctico, ella significa para el ser considerado una centralización nueva independiente. Por el contrario, es enteramente dependiente y relativa. No está tampoco realizada por sí misma en la separación, para perfeccionarse luego por las relaciones con otros seres. Es en estas relaciones y esta dependencia que se encuentra su verdadera esencia”. R. C. Moberly D. D. Atonement and Personality, p. 253.

*Psicología:* “Nuestra personalidad es por lo tanto el resultado de lo que tenemos al comienzo y de lo que hemos vivido. Es la reacción en masa considerada como un todo”. J. B. Watson, Psychology from the Standpoint of a Behaviorist, p. 420.

“El yo de la personalidad de un hombre es la suma de sus experiencias específicas por cuanto representan los resultados de una organización. Toda nueva experiencia modifica nuestra personalidad. Ella no solamente se agrega a la suma de nuestros alcances mentales, sino que modifica también nuestra actitud con respecto al mundo exterior y produce una expresión permanente, pequeña o grande, sobre nuestro carácter en general”. Howard C. Warren, Human Psychology. p. 384.

*Pedagogía:* “El desarrollo de la personalidad es debido a las tendencias interiores tanto como a las influencias y a las acciones externas. Es, en parte, obra de la naturaleza, pero también es obra de la educación y de la experiencia... Hasta ahora, las dos consideraciones vitales para el filósofo y para el educador son, por un lado, la fuerza interior y la tendencia del individuo; por el otro, la naturaleza y los efectos de la realidad que lo rodea”. Thistleton Mark, “The Unfolding of Personality as the Chief Aim Education” ps. 11 y 22.



embargo disputársela, ya que desde el punto de vista profesional la pedagogía, la psicología aplicada y la religión son todas formas de enseñanza.

El Servicio Social de casos individuales es simplemente una forma adicional de la misma, aunque posea en sí su historia y sus métodos y que se llegue a ellos por caminos diferentes. En el ejemplo citado en el curso de mi introducción, miss Sullivan es una educadora profesional, pero una educadora que supo retirar a su alumna del colegio para ubicarla en la sociedad y el mundo. La forma en que empleó las relaciones sociales para desarrollar la personalidad de Helen Keller borra, lo confieso, toda demarcación entre la asistente social y la educadora.

Pero entonces, ¿cuál es el camino de acceso, cuál es el método conscientemente utilizado que distingue el trabajo social, descrito en el segundo y tercer capítulo, del trabajo de un profesor en una sala de clase? Las personas que han readaptado a María Bielowski y a George Foster, ¿son llamadas asistentes sociales porque su enseñanza y sus

---

*Biología:* "La biología, como tal, no puede dar razón sobre el hecho de que el medio nos es extraño o que es imperfecto. Nosotros parecemos incapacitados desde el punto de vista puramente biológico, para rendir cuenta de la evolución progresiva, a no ser como resultado de una lucha ciega por la vida. Pero para la personalidad consciente, la lucha no es ya ciega; para ella el futuro está previsto y predeterminado, por lo menos en cierta medida; para ella, el pasado está registrado en la memoria y sirve de base a la acción. No es así solamente para los individuos las tradiciones y el ideal de una raza representan su memoria y su precencia. Desde el punto de vista de la personalidad la evolución adquiere un nuevo aspecto y no sigue siendo ya un proceso ciego". L. S. Haldane, *Mechanism, Life and Personality*, ps. 103 y 131.

*Ciencia Social:* "La socialidad y la individualidad son los aspectos de la realidad única, que es la personalidad. La personalidad' es el valor final, la única cosa en el mundo que vale la pena de ser poseída por sí misma. No queremos con esto, naturalmente, decir que toda especie de personalidad se buena por sí misma sino más bien que ninguna otra cosa que no sea la personalidad puede ser buena por sí misma. La sociedad mejor ordenada es la que desarrolla mejor la personalidad de sus miembros". R. M. Maciver. *The Elements of Social Science*, p. 153.

esfuerzos de adaptación social toman como centro una institución llamada social, más bien que una escuela? ¿O se las designa bajo este nombre porque, en un momento dado, María había sido una delincuente y George un “dependiente”? Ni uno ni otro de estos términos describe a estos jóvenes desde el punto de vista social. En realidad, lo que llamamos clase de dependientes, clase de anormales, clase de delincuentes, no son clases sociales, ya que estos diferentes grupos no poseen en sí ninguna fuerza de cohesión. Además los conocimientos especiales de la asistente social que se ocupa de casos individuales son, en su esencia, aplicables a otros seres humanos tanto como a aquellos que son designados por estos términos. No tengo la intención de disminuir la importancia de los problemas relativos al tratamiento de la dependencia, tales como la asistencia permanente y las fuentes de esta asistencia; no quiero ignorar la contribución que los tribunales y las instituciones de reforma aportan al tratamiento de los delincuentes; pero no puedo admitir que ninguno de estos elementos sea considerado fundamental en la tarea de la asistencia social que se consagra a los casos individuales; que son los que podemos llamar la herramienta de los diferentes tipos de servicio social. El análisis demostrará que éstos pasan al segundo lugar en cuanto aparecen los problemas de las relaciones sociales y de la personalidad; estos problemas entran en juego en forma permanente.

Es cierto que el servicio social de casos individuales se ha ocupado y seguirá ocupándose de las cuestiones relativas a la restauración de la independencia económica individual, a la salud y a la higiene personal, así como a los problemas complejos de higiene mental, todos terrenos que tienen una relación directa con la personalidad. Pero como cada uno de estos terrenos representa una especialidad, y a veces una especialidad que requiere conocimientos profesionales distintos, el servicio social de casos individuales no se identifica con ninguno de ellos. Fuera de la utilidad suplementaria que pueda tener en estos campos, posee su propio campo de acción que es el desarrollo de la personalidad por la adaptación consciente y comprensiva de las relaciones sociales. En este campo de acción, si bien, es cierto que el trabajador social no tiene que

ocuparse más de las anomalías del individuo que de las de su medio, no puede tampoco descuidar las unas de las otras. En efecto, el método especial de la asistente social consiste en alcanzar al individuo por intermedio de su ambiente, y siempre que la adaptación deba ser comprendida de este modo, individuo por individuo y no en masa, una forma cualquiera de servicio social de casos individuales se impone y seguirá imponiéndose. Mientras los seres humanos sigan siendo humanos y su medio siga siendo el mundo, no se podrá imaginar un estado de cosas en el que ellos mismos y el medio en que viven dejen de necesitar adaptaciones y readaptaciones particulares.

Condesado en una fórmula el pensamiento que precede, llego a esta tentativa de definición:

*El servicio social de casos individuales es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social.*

¿Qué entendemos nosotros por “medio social”? El diccionario define el medio como “el conjunto de cosas y condiciones que nos rodean”, pero cuando acoplamos la palabra “social” nos apercibimos inmediatamente de que muchas personas y cosas se encuentran excluidas y que han substituido a las mismas, muchas otras; el medio deja de pertenecer solamente al espacio se amplía hasta alcanzar el horizonte del pensamiento del hombre y los límites de su poder de mantener relaciones con sus semejante y se reduce hasta excluir todo aquello que no tiene influencia real sobre su vida emotiva mental y espiritual. Un medio físico tiene a menudo sus aspectos sociales: en la medida en que es así, forma parte del medio social.

Volvamos a los seis ejemplos de servicio social profesional de casos individuales que he citado y comparémoslos con la definición de más arriba. ¿La confirman? ¿Revelan un verdadero desarrollo de la personalidad, obtenido por relaciones sociales reafirmadas y mejor adaptadas? Me parece que sí, en distintos grados.

En una de sus disertaciones sobre el oficio literario, Henry James ha observado que las relaciones no tienen límites y que la tarea del artista consiste en trazar, “gracias a una geometría muy personal, el círculo en el cual ellas

parecerán circunscribirse naturalmente”<sup>16</sup>. Cada uno de los clientes de obras sociales de los cuales he contado la historia, posee relaciones que sobrepasan en mucho el horizonte de todo trabajador social: En los límites de este horizonte; las mujeres a las que les incumbía la obligación de formular un plan de tratamiento tuvieron que efectuar elecciones peligrosas, intentaron comprender y utilizar ciertos elementos descuidando completamente algunos otros. ¿No han obtenido acaso, sin embargo, en tres de los casos citados, un desarrollo marcado de la personalidad; en dos progresos reales, y en el sexto —el último mencionado— una adaptación sin duda más satisfactoria?

Algunos podrán preguntarse si estos resultados fueron verdaderamente debidos a una técnica especializada. Podrían sostener que, aun reconociendo el valor de los servicios prestados, éstos no hayan reclamado alguno de esos nuevos conocimientos técnicos, cuya adquisición es difícil, pero que confieren luego una creciente habilidad. Toda persona inteligente, dirán ellos, que poseyera tacto y buena voluntad, hubiera podido hacer otro tanto sin formación previa. Puede ser conveniente, entonces, examinar lo que sucedió durante estos tratamientos sociales y precisar el tipo de técnica a la que se recurrió.

Antes de escribir esta página he efectuado un cuadro que enumera las intervenciones de cada asistente social y relata su línea de conducta en el tratamiento de los seis casos que termino de citar. He obtenido de este modo seis largas listas conteniendo numerosas repeticiones. Eliminando éstas y ensayando clasificar los términos restantes, he comprobado que se agrupan bajo dos rúbricas generales: las “comprensiones” y las “acciones”. Cada una de estas rúbricas puede ser subdividida a su vez como sigue: las comprensiones del medio; las acciones, en acción directa sobre la mentalidad y acción indirecta sobre la mentalidad. Mis cuatro divisiones entonces son:

a) comprensión de la individualidad y de las características personales;

---

<sup>16</sup> Prólogo de Roderick Hudson, por Henry James. Nueva York, Charles Scibner's Sons, 1907.

b) comprensión de los recursos, de los peligros y de las influencias del medio social;

c) acción directa de la mentalidad de la asistente social sobre la de su cliente;

d) acción indirecta ejercida por el medio social.

Un atento examen de los términos de estas listas me ha dado la impresión que cada una de estas intervenciones hubiera podido formarse en la mente de una persona no especializada y ser puesta en práctica por ella. Pero la habilidad profesional se reveló en la combinación de las diversas acciones enumeradas, combinación que ninguna persona desprovista de formación especializada hubiese podido realizar, por más inteligencia que se le suponga. El escritor que aspira a ser artista en su profesión, y la asistente social animada por una ambición semejante, tienen por lo menos esto en común: trabajan sobre materiales que son la cadena y la trama de la vida cotidiana. Uno es un artificio de la palabra, el otro lo es de las relaciones sociales. Uno debe esforzarse en dar una nueva forma a los términos empleados en nuestro idioma corriente; la otra debe ser capaz de descubrir significaciones y nuevas posibilidades, en estas situaciones familiares de las cuales participamos todos; debe encontrar nuevos medios de estímulo en las mentalidades cohibidas por las costumbres o por las circunstancias y por esas mismas mentalidades. Es necesario más de un examen superficial para revelar en el terreno de la literatura, como en el del servicio social, la originalidad de las nuevas combinaciones efectuadas y para comprender qué estudios, qué ejercicios, qué poder de expresión, qué anulación de sí mismo han preparado los resultados obtenidos.

Esta apariencia de banalidad es engañosa; es este un hecho que hay que tener en cuenta en el análisis que vamos a leer y que se ocupa de algunas operaciones del servicio social de casos individuales, efectuadas en los seis ejemplos citados. Clasificaré estas diversas operaciones

bajo las cuatro rúbricas indicadas más arriba y omitiré a sabiendas todos los detalles relativos a los métodos.

A y B — Los dos tipos de *comprensión*, comprensión de la individualidad y comprensión del medio social, deben ser considerados simultáneamente, ya que solamente por su combinación se revela la personalidad. Si nuestra tarea es el desarrollo de la personalidad, tenemos que; descubrir cómo es esta personalidad en el momento presente y qué ha influido para que sea como es. He estudiado en detalle en otro libro, el aspecto técnico de estos métodos de diagnóstico social, pero este aspecto del asunto no nos concierne aquí. Más debe comprenderse que la habilidad en materia de diagnóstico social es lenta de adquirir, y una vez adquirida, hace ganar el tiempo perdido. Fue un error de diagnóstico social no haber averiguado antes la historia social oculta detrás de los brazos cruzados de Winifred Jones, detrás de sus costumbres distraídas y del desorden de su hogar. No hay duda que el error cometido fue confirmado por el diagnóstico mental, aunque en este caso hubiera podido constituirse un círculo vicioso y que la opinión del psiquiatra se haya basado en parte sobre el cuadro imperfecto que le fue presentado de la condición social de su cliente. Se llegó sólo progresivamente a la asistencia social a la que le fue confiado el caso en esa época, y tuvo el buen sentido de reservar su opinión hasta el momento en que obtuvo nuevas precisiones.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Ver capítulo III. Dirigiéndose a los trabajadores sociales que se ocupan de asistencia de la familia en la sesión de 1921 de la Conferencia Nacional del Servido Social, el Dr. Wm. Healy hizo las siguientes observaciones: "Cualquiera sea el valor de los, tests correctamente conducidos y lógicamente interpretados, una de las mejores formas de apreciar las capacidades intelectuales de un adulto, es la de llegar a conocer por el testimonio de aquellos que han podido observarlo en su hogar, en su trabajo, y en sus relaciones sociales. Hay que tomar siempre en consideración las tendencias del carácter o de la personalidad. Es muy importante figurarse a los individuos desde los siguientes puntos de vista: sinceridad, afecto, simpatía, una pieza, rapidez, sentido de la responsabilidad, estabilidad, etc. Familiarizaos con todos los aspectos de su carácter y acordaos que las tendencias de la personalidad, así como frecuentemente también los hábitos establecidos por la educación social, abarcan una parte mayor en los éxitos o los fracasos de los adultos que cualquier otra causa. Tienen

El problema de saber si el aspecto repulsivo de María Bielowski y sus robos eran debidos a causas innatas e individuales o a un medio desfavorable, se presentó inmediatamente.<sup>18</sup> Pocas cuestiones sociales son más difíciles de resolver.<sup>19</sup> Lo logramos (y será siempre necesario recurrir a este medio para casos similares) gracias a la ayuda de médicos y psiquiatras expertos; pero la decisión tomada respecto al porvenir de María estuvo basada en parte sobre el conocimiento de hechos que la asistente social contemporánea es mucho más apta para descubrir con rapidez y exactitud que cualquier otra persona perteneciente a otra profesión.

No era fácil emprender el análisis de las situación familiar de María, el examen de sus boletines escolares y los certificados de sus patrones, el descubrimiento de los recursos sociales que presentaba la escuela privada en la que fue colocada. Había que proceder a todo esto inmediatamente, ya que la sentencia del tribunal dependía del éxito con el cual esta tarea era llevada a cabo. Los datos para el diagnóstico no terminaban allí; terminan raramente antes del final del tratamiento. La delegada del juez de menores era una asistente social especializada en el tratamiento de casos individuales, pero sus funciones en el tribunal limitaban los servicios que ésta podía prestar; entonces la asistente confió la tarea de tratar a María en

---

mucha más relación con la capacidad de educar a los niños y de hacer frente a las dificultades de la existencia en general que lo que nos enseñan los textos”.

<sup>18</sup> Ver capítulo II.

<sup>19</sup> El Dr. Bronner ha dicho, con respecto a las facultades mentales, en la sesión de Nueva Orleans de la Conferencia Nacional del Servicio Social (Informes de la Conferencia de 1920, p. 357): “En la práctica es a menudo difícil distinguir lo que corresponde a la personalidad innata y lo que es resultado del medio y de la experiencia personal. Las reacciones recíprocas de estos dos elementos hacen casi imposible separar la constitución innata de los efectos producidos por las circunstancias de la vida. Desde cierto punto de vista, tal vez, esta demarcación no es ni necesaria ni deseable, pero cuando se trata de emitir un pronóstico, es a veces esencial poder determinar lo que es un individuo por sí mismo y lo que podría ser en circunstancias diferentes”.

forma continua y prolongada a otra asistente social que luego fue la tutora de María. Esta tutora, el hecho es conocido, supo combinar una simpatía llena de recursos con su experiencia profesional para llegar a una comprensión más profunda de la actitud de su pupila frente a la vida, y para apreciar mejor las posibilidades y los peligros de los diferentes medios en que vivía María. La comprensión y la acción se interpretan continuamente de este modo. Es así que, en el caso de la señora Allegri, el consejo de familia convocado bajo iniciativa de la asistente social, no sirvió solamente para descubrir las disposiciones de los diversos miembros de la familia uno con respecto al otro y a revelar su actitud frente a la situación de la señora Allegri y de su hija. Esta reunión constituyó también un medio para encontrar una solución a ciertas dificultades en medio de las cuales se debatían estas dos mujeres, procurándole a la madre un hogar más sano y más agradable, e instituyendo una vigilancia más satisfactoria para Teresa. Un trabajador social puede dar muestras de habilidad descubriendo punto por punto los elementos del medio pasado y presente de su cliente, sin poseer sin embargo la comprensión de la asistente social que, en medio de una enormidad de detalles, llegó a captar la dificultad capital del problema. En otros términos, no es posible adquirir la seguridad de una técnica determinada, sin poseer desde el comienzo y sin adquirir luego, esta imaginación constructiva cuya posesión hace que la técnica sea eficaz.

C.— Los diferentes aspectos del tratamiento, clasificados en mi lista bajo la rúbrica *acción directa*, comienzan con servicios, a veces muy humildes, que tienden a afirmar las relaciones personales de la asistente social y de su cliente. Cuando miss Sullivan prescindió de los servicios de la gobernanta de la pequeña Helen Keller para ocuparse ella misma de la niña, cuando la tutora de María Bielowski confesó que tenía un agujero en la media, cuando la asistente social recorrió las calles, avanzada la noche, con Clara Vanska, esclava de sus costumbres de intemperancia, cuando el hijito de los Young fue muerto y la secretaria del distrito acompañó al padre y a la madre durante todo el período de prueba, algo se transmitió de



una mentalidad a la otra que luego fue la base de relaciones duraderas y de una influencia permanente. En estrecha unión con esta ansia de ser útil, encontramos esta franqueza mutua de las relaciones, esta ausencia de formulismo y esta costumbre de mantener la palabra dada lealmente, que son tan evidentes en la historia de muchos de nuestros casos. La paciencia también —una paciencia nacida de la simpatía, de la comprensión experimentada, de la clarividencia— contribuyó ampliamente a fortificar la influencia personal, gradualmente adquirida por estas asistentes sociales. Basta releer una vez más la historia de Clara Vanska, de Winifred Jones y de María Bielowski, para darse cuenta del peligro, aparecido en los momentos críticos, de comprometer todo al dejarse llevar por la impaciencia. Vemos también cómo la reeducación de las costumbres se ha cumplido, en parte por la readaptación al medio y en parte por la acción directa de una mentalidad sobre la otra. Se comprueba en fin la importancia de la política de aliento como método de reeducación. Ciertas situaciones necesitan además advertencias y el establecimiento de una disciplina real, como ocurrió al comienzo con Helen Keller, y con Clara Vanska cuando estuvo a punto de cambiar de situación por sexta vez. Pero la asistente social, que conocía a Clara, demostró una flexibilidad notable, combinada con una gran perseverancia, ya que el único medio de producir una impresión sobre los cerebros lentos es el de repetir lo mismo indefinidamente sin cansarse.

De todos los sistemas, el más eficaz para desarrollar la mentalidad y las relaciones sociales de un cliente es, sin discusión, el que le hace tomar una parte activa en los planes concebidos por su bien. Volveré más adelante sobre el tema. La visita realizada por María Bielowski, en compañía de su tutora, a la casa del profesor de música, ilustra lo que quiero decir. No sé cómo hubiese yo recibido el pedido de un préstamo de \$ 50 para efectuar una educación vocal por correspondencia. Hubiera probablemente tenido bastante presencia de ánimo como para contenerme, en el mismo instante, y no exclamar “qué tontería”, tal vez hubiera yo pensado ofrecerme a someter la circular al parecer de una persona competente, pero la

decisión tomada por la tutora fue mucho mejor que todo esto. No solamente solicitó una opinión autorizada para apoyar su modo de ver, que ella no había expresado, sino que asoció a María a cada una de las fases de la operación y a la decisión final. Admitieron a la señora Allegri en la reunión de familia y cada uno pudo expresar libremente su opinión; alentaron a George Foster a participar él mismo de las readaptaciones consideradas necesarias en la familia que lo recibió en último término; en la reeducación de su marido, se le dio a la señora Young una tarea determinada: la de contener una lengua demasiado acerba. Estos casos son frecuentes, pero la ocasión de acudir a estos recursos le falla a veces a la asistente social que, en su entusiasmo, siente la tentación de asumir ella misma todo el trabajo y todas las responsabilidades.

D. – *La acción indirecta*, que emplea los múltiples elementos del medio social —las personas las instituciones las obras, las cosas materiales— aunque no son los únicos recursos de la asistente social, le es sin embargo propia en una medida más amplia que los otros métodos anteriormente descritos.

“La visitadora dotada de una fuerte personalidad”, escribe Elizabeth Dutcher, “que cuenta con su propia habilidad para influenciar a un cliente subnormal, tarde o temprano fracasará. Para que los esfuerzos de la asistente social alcancen un resultado permanente, es necesario que, de una manera u otra, consiga que los que rodean a su cliente lo influencien en el mismo sentido que ella”<sup>20</sup>. Esta precaución no debe reservarse a casos de subnormalidad. El hombre o la mujer cuya voluntad es fuerte, tiene constantemente la tentación de substituir con la acción directa, la acción indirecta. Pero si las asistentes sociales tienen razón en creer que la personalidad, por su misma esencia, depende en su mayor parte de las acciones y de las reacciones naturales entre el medio social completo, y el individuo, hay que admitir entonces que la desgracia de muchas existencias se remonta a la tentativa de reemplazar

---

<sup>20</sup> Possibilities of Home Supervision of Moron Women. Informes de la Conferencia Nacional del Servicio Social en Milwaukee, 1921, p. 275.

muchas formas de relaciones sociales por una sola. Los múltiples y comprensivos caminos de acceso que proporciona el medio social, son particularmente bien adaptados al objetivo que se propone el servicio social de casos individuales y no es una excepción que, como en los ejemplos citados, la asistente social recurra a los pareceres o a la colaboración de médicos, psiquiatras, institutores, sacerdotes, funcionarios o padres de su cliente. Se la ve utilizar también instituciones tales como las residencias sociales, los cursos profesionales, las plazas públicas y los terrenos para juegos, las colonias de vacaciones, las guarderías, etcétera.

En el estudio precoz de diagnóstico y de tratamiento de clientes de los cuales hemos hablado, las asistentes sociales solicitaron el parecer de médicos de hospitales y de clínicas psiquiátricas. La necesidad de estas consultas se impuso desde el comienzo del tratamiento social de María Bielowski, Rupert Young y Winifred Jones; hubo que recurrir a un estudio ulterior para George Foster. Uno de los deberes de las asistentes sociales era asegurar para sus clientes los mejores consejos posibles sobre su salud y cuidar, de que obtuvieran el mejor provecho de estos consejos.

También las asistentes sociales se informaron sobre los boletines obtenidos en la escuela por los niños de, los cuales se ocupaban y conversaron con las maestras<sup>21</sup> para hacer que el tratamiento social y la instrucción marcharan a la par.

Las notas tomadas con respecto a estos diversos casos son menos precisas en lo que concierne a la asiduidad para asistir a los oficios y a la enseñanza religiosa. En este caso no existe la misma combinación en el programa. Se alentó a Rupert Young y a Clara Vanska a que frecuentaran la iglesia y los sentimientos religiosos de Clara se fortalecieron tanto por su estada en el convento como por la vigilancia de la asistente social. Es interesante notar, de paso, que fue en la escuela católica austríaca donde Clara y los suyos pudieron, por primera vez, reanudar sus

---

<sup>21</sup> En los Estados Unidos la enseñanza primaria es en general otorgada a los varones y a las niñas por maestras.

relaciones en un pie de igualdad. Una anotación muy reciente en el legajo de Winifred Jones relata que un pastor de la iglesia metodista fue invitado por la asistente social a efectuar una visita a la familia e incitar a los niños a que concurrieran a la escuela del domingo. Este pedido se hizo con el consentimiento de la señora Jones, que había sido anteriormente metodista, pero que había perdido todo contacto con esta iglesia, como con muchos otros elementos del medio en que vivía anteriormente.

La cooperación es a menudo necesaria entre dos o varias obras, cuando éstas se interesan justamente por diferentes miembros de una misma familia. Una delegada de ayuda mutua social colaboró con la obra de protección de la familia, tanto en la elaboración de los primeros planes relativos a los Rupert Jones, como apoyando estos planes con la autoridad de la ley. Una dietista, una profesora de cocina y otra de costura unieron sus esfuerzos para enseñar a los Vansca a administrar bien su dinero y la caja de ahorros fue útil para enseñarles a hacer economías. Persuadieron a Teresa Allegri para que se hiciera socia de un club; los niños Jones y los Vansca realizaron distintas excursiones y se le concedieron a María Bielowski buenas vacaciones cada año.

Las asistentes sociales encargadas de casos individuales. actúan siempre de este modo, como agentes de enlace, intentando utilizar inteligentemente los recursos sociales organizados, del barrio y de la colectividad, recursos que, con los progresos realizados en el campo de la higiene, han contribuido poderosamente a mejorar el servicio social de casos individuales. Esta situación ha causado cierto malentendido, ya que se ha llegado hasta a considerar a la asistente como una suerte de telefonista social cuya única ocupación sería, si seguimos hablando en el sentido figurado, la de permanecer sentada delante de su mesa, retirando una ficha para insertar otra. En casi todas las profesiones, todo el que quiera realizar un trabajo consciente debe a menudo servir de intermediario, pero cuando se trata de definir una tarea, debemos tener cuidado de no substituir con la parte el todo, con los medios el fin.

La ausencia de recursos sociales en una localidad cualquiera y de distintos especialistas que tanto han enriquecido el servicio social de casos individuales, crea en las asistentes sociales que actúan en esa localidad la necesidad de estar preparadas para esa eventualidad debiendo emplear todo su ingenio para reemplazar los recursos que les faltan demostrando su dedicación al bienestar público y poniendo todo su empeño en la realización de obras destinadas a llenar estas lagunas. Ellas utilizarán para la presión que ejercerán, todos los argumentos y ejemplos que el trabajo social no puede dejar de proporcionarles. Señalamos de este modo una de las relaciones que existen entre el servicio social de casos individuales y el programa tan extenso y tan variado del progreso social. Existe, en efecto, una verdadera red de relaciones análogas y espero poder describir más adelante un cierto número de ellas; por más larga que sea nuestra definición del servicio de casos individuales, éste será solamente fragmentario si sé lo separa del conjunto del servicio social, del que solamente forma una parte.

Todos los casos de adaptación al ambiente, citados hasta ahora, no implican un cambio radical de medio. No es siempre suficiente, sin embargo, intentar adaptar el cliente a su ambiente actual; el cambio de medio también es un recurso importante, este cambio puede ser temporario o permanente. El ambiente que debería contribuir al desarrollo de la personalidad es, a veces, por el contrario, activamente antisocial, como en el caso de George Foster. En este caso la readaptación de la que hablo en mi definición, tuvo que ser efectuada fuera de la familia, para poder asegurar el desarrollo deseado. Se separó definitivamente a este muchachito de los suyos. Podríamos sin duda calificar de antisocial el hogar que dirigía la madrastra de María Bielowski, pero considerando los malentendidos que se habían acumulado entre ellas y siendo su separación un hecho cumplido antes de la intervención de la asistente social, parecía necesario un cambio permanente para María. En el caso de Rupert Young y de su mujer, una breve separación y un cambio de ambiente fueron suficientes para mejorar sus relaciones. Para Clara Vanska, se necesitó más tiempo y a la

separación debió seguir una readaptación continua y laboriosa de la vida de familia; hemos visto con qué habilidad miss Sullivan empleó el recurso que constituye un cambio de ambiente temporario. Es más fácil, cuando se encuentra en un medio nuevo, contraer nuevos hábitos, pero la solidez de estos es puesta a prueba solamente después de su adaptación al molde social que constituye el medio de origen del cliente. Pero también es necesario que este regreso sea deseable o posible. Es éste un argumento que debe hacer preferir, cuando conviene actuar así, las readaptaciones lentas y efectuadas sin cambio de ambiente como fue el caso de Winifred Jones. En la familia Allegri se proporcionó a la madre ya anciana e inadaptada a la vida americana, una existencia que se acercaba más a la que ella había conocido otrora y que le era más familiar, mientras que su hija Teresa fue enviada a un hogar americano bien moderno, en el que se conservaba no obstante, el respeto de los lazos familiares.

Otro aspecto del cambio de ambiente tiene relación con las necesidades de ciertos clientes, de nacionalidades y razas diversas, que han cambiado de ambiente a causa de su inmigración a los, Estados Unidos, mucho antes de haber entrado en contacto con la asistencia social. Generalmente se ha admitido hasta ahora que en la americanización todo esfuerzo de adaptación debe nacer del inmigrante, el cual debe aprender nuestro idioma, estudiar nuestras instituciones, aceptar nuestras costumbres, sin que nosotros modifiquemos para nada nuestro programa y nuestros designios. Pero la actitud de la asistente social con respecto a este problema es otra, ya que reconoce la necesidad de adaptaciones mutuas. Aún en estas condiciones la adaptadora social no puede tener éxito sin una comprensión simpática de los ambientes del Viejo Mundo de donde provienen sus clientes. Una parte de esta vieja civilización emigró con los Allegri cuando se embarcaron para América y con los padres de Clara Vanska y de María Bielowski, cuando se arraigaron en tierra americana.

Estos lazos de familia tienen tantas distintas significaciones que volveré de nuevo sobre el tema. Notemos simplemente ahora que Rupert Young y su mujer

se entendieron más cordialmente con respecto a su hijita que en cualquier otro asunto; fue la preocupación por su porvenir y su responsabilidad lo que los unió y mantuvo su unión. Toda la concepción que Clara Vanska se hacía del hogar, gravitaba alrededor de sus hijas y se afirmaba a medida que éstas se acercaban a la edad de ser mujeres. La acogida que sus parientes hicieron a sus hijos benefició su medio social y tuvo una marcada influencia en la readaptación de Clara. La sensación de pertenecer de nuevo a un grupo, de poseer un pasado, un presente y un futuro unidos entre sí, está bien ilustrada tal vez por la historia de Winifred Jones, aunque en su caso los diferentes períodos de su existencia no están todavía bien soldados en un todo unificado. La señora Jones se conmovió más de lo que había estado desde hacía mucho tiempo, por el reingreso de su hermano a su vida y este acontecimiento fue muy importante para sus hijos, ya que les inculcó un nuevo sentido de las relaciones.

Otro aspecto del cambio de ambiente tiene relación con las necesidades de ciertos clientes, de nacionalidades y razas diversas, que han cambiado de ambiente a causa de su inmigración a los Estados Unidos, mucho antes de haber entrado en contacto con la asistencia social. Generalmente se ha admitido hasta ahora que en la americanización todo esfuerzo de adaptación debe nacer del inmigrante, el cual debe aprender nuestro idioma, estudiar nuestras instituciones, aceptar nuestras costumbres, sin que nosotros modifiquemos para nada nuestro programa y nuestros designios. Pero la actitud de la asistente social con respecto a este problema es otra, ya que reconoce la necesidad de adaptaciones mutuas. Aún en estas condiciones la adaptadora social no puede tener éxito sin una comprensión simpática de los ambientes del Viejo Mundo de donde provienen sus clientes. Una parte de esta vieja civilización emigró con los Allegrí cuando se embarcaron para América y con los padres de Clara Vanska y de María Bielowski, cuando se arraigaron en tierra americana.

Estos lazos de familia tienen tantas distintas significaciones que volveré de nuevo sobre el tema. Notemos simplemente ahora que Rupert Young y su mujer

se entendieron más cordialmente con respecto a su hijita que en cualquier otro asunto; fue la preocupación por su porvenir y su responsabilidad lo que los unió y mantuvo su unión. Toda la concepción que Clara Vanska se hacía del hogar, gravitaba alrededor de sus hijas y se afirmaba a medida que éstas se acercaban a la edad de ser mujeres. La acogida que sus parientes hicieron a sus hijos benefició su medio social y tuvo una marcada influencia en la readaptación de Clara. La sensación de pertenecer de nuevo a un grupo, de poseer un pasado, un presente y un futuro unidos entre sí, está bien ilustrada tal vez por la historia de Winifred Jones, aunque en su caso los diferentes períodos de su existencia no están todavía bien soldados en un todo unificado. La señora Jones se conmovió más de lo que había estado desde hacía mucho tiempo, por el reingreso de su hermano a su vida y este acontecimiento fue muy importante para sus hijos, ya que les inculcó un nuevo sentido de las relaciones sociales y los colocó bajo una protección eficaz. En tío que concierne a los Allegri, aunque los progresos obtenidos fueran de fecha reciente, es evidente que la solución debía encontrarse por intermedio de los parientes más cercanos.

Este análisis de los recursos exteriores no es completo. Su laguna más seria es que no hace mención de los recursos sociales que proporcionan la profesión y los patrones. María Bielowski fue colocada en familias donde realizaba trabajos domésticos; uno de los patrones de Clara Vanska desempeñó un papel útil demostrándose dispuesto a cooperar con la asistente social. Se obtuvo del patrón de la hija mayor de Winifred Jones que no la despidiera de la fábrica al tener que reducir su personal. Estos detalles dan solamente una idea imperfecta de las distintas actividades que pueden desarrollar las asistentes sociales cuando se trata de adaptar una persona al trabajo que parece convenirle más, de asegurarle el mejor aprendizaje posible y hacer que los patrones se interesen por los problemas que conciernen a la personalidad de sus obreras. Si los ejemplos a los que he recurrido presentan algunas lagunas al respecto, lo debemos en parte a que éstos fueron obtenidos inmediatamente después de un período de prosperidad industrial poco común. Rupert Young no



ganaba menos de 40 a 60 dólares por semana y Antonio Allegri, antes de su casamiento, alcanzaba un salario de 37 dólares por semana. No he indicado aquí las numerosas relaciones que existen entre el ser vicio social de casos individuales y los problemas industriales, pero me reservo volver sobre ello en otro momento.

Otra de las lagunas que presentan mis ejemplos podría ser llenada con la mención de casos en los cuales el tratamiento social comporta cambios más radicales en las condiciones de la vivienda. Pero aquí también, durante los últimos años, la crisis de la vivienda ha sido muy grande en una parte de los Estados Unidos y pocas personas cambiaban de domicilio cuando podían conservar su habitación. Rupert Young consiguió un departamento de cuatro habitaciones en lugar de dos y la asistente social consiguió sacar a la señora Allegri del alojamiento húmedo donde vivía que era tan perjudicial para su reumatismo. Sin embargo la familia de Winifred Jones no está todavía convenientemente instalada y aunque Clara Vanska no tenga por qué quejarse ni de la vivienda, ni de su propietario, el barrio en donde vive deja que desear. Naturalmente, cuando se trata de una cuestión tan importante para la vida de familia como lo es la vivienda, la asistente social debe hacer todo lo que pueda a fin de mejorar el estado de cosas existentes.

Tales son las modalidades que he podido descubrir y describir en cuanto a las cuatro operaciones del servicio social, mencionadas más arriba. Las mismas sugieren las primeras etapas de una nueva clase de técnica especializada cuyo fin es el de efectuar una mejor adaptación del ser humano al medio en el cual debe vivir. Los trabajadores sociales no han establecido todavía la escala que permite medir los progresos obtenidos por la personalidad de los individuos de los cuales se han ocupado. El doctor Healy ha enumerado algunas de las cualidades que las asistentes sociales deben tener en cuenta al reunir los datos relativos a la individualidad. Algunas de las cualidades que menciona son aplicables también a la personalidad, por ejemplo, la franqueza, el afecto, la simpatía, el sentido de la responsabilidad. Hay que juzgar la personalidad de acuerdo a las cualidades

sociales, la lealtad frente a los compañeros, el valor y el interés suscitados por un tipo de existencia que no se orienta únicamente hacia el egoísmo. Pero el desarrollo de la personalidad debe ser medido a cada paso que conduce hacia la adquisición de estas cualidades. La personalidad no tiene nada estático: puede debilitarse como nuestro cuerpo y se le puede devolver la salud como a éste.

Ya lo he dicho, una persona inteligente, dotada de tacto y de buena voluntad, podría cumplir una de las diferentes tareas enumeradas en la larga lista que contiene el presente capítulo, pero la combinación de estas diversas tareas es imposible sin una formación previa. Consideremos un instante lo que comporta esta combinación en uno de los casos citados precedentemente.

La delegada del juez de menores encargada de ocuparse de María Bielowski debía estar en condiciones de determinar exactamente los hechos del pasado de su pupila, que fueron los más adecuados para revelar su constitución innata y para demostrar los efectos del medio sobre su personalidad. Debía, además, poseer la habilidad de no dejarse engañar por las apariencias y saber obtener de los padres, de las maestras, de los patrones, los informes relativos a los puntos mencionados; debía, después de haber apartado las respuestas sin alcance, basarse en testimonios serios y sacar las conclusiones correctas. Era importante además, encontrar un verdadero hogar para María, ya que el suyo no parecía convenirle. En fin, la delegada debía informar al juez sobre estos hechos y el informe debía ser conciso, claro e imparcial, a fin de que este magistrado pudiera tomar, sin pérdida de tiempo, una decisión equitativa. Sin contar la formación dada a María durante los ocho meses que pasó en la escuela, cuántas cosas debía conocer su tutora con respecto a los médicos y a los psiquiatras que había que consultar, a la elección acertada de un hogar en el que una jovencita de carácter difícil pudiera encontrar trabajo, con respecto a su propia colaboración con las maestras, a los medios de procurar a la niña diversiones apropiadas. Nada, sin embargo, en este experimento especializado, fue más importante que la habilidad, la comprensión y la paciencia que permitieron dirigir a la niña. Había que saber qué hacía María, sin

desalentarla. Había que obtener su colaboración para todos los proyectos que la concernían, sin demasiada indulgencia para sus caprichos. Había que preparar rápidamente un nuevo plan –cambio de familia, de ocupaciones, distracciones, en cuanto parecía que los planes anteriores perdían su eficacia. El conjunto de todos estos medios, cuya obra termina en el desarrollo de la personalidad de María, constituye un ejemplo de servicio social intensivo de casos individuales que revela una habilidad profesional.

En el conjunto de los casos que hemos enumerado, dieciséis personas están implicadas directamente. ¿Están ellas en condiciones de mantener buenas relaciones con las personas que las rodean y de llegar a un desarrollo personal más intenso, gracias al tratamiento social individual con el cual se han beneficiado?

Teniendo en cuenta los hechos que hemos relatado y la actitud mental y las condiciones de vida exterior de estas personas en el momento en que las asistentes sociales las han encontrado, ¿la personalidad de la mitad de entre ellos por lo menos se ha desarrollado o no en una manera manifiesta?

No busco dar una respuesta categórica a esta pregunta. Dejo que cada uno de mis lectores juzgue a su manera.

## LA INTERDEPENDENCIA HUMANA

EL HEROE DEL LIBRO DE JOHAN BOJER "LA GRANDE FAIM"<sup>22</sup>, cuyo espíritu estaba lleno de sistemas, teorías y principios, terminó por decirse: "No desprecies a ninguna criatura humana. Todos los hombres están hechos de la misma manera, lo que ha servido para formar a la humanidad en general. El mundo infinito se refleja en el microcosmo. Ya que quieres que todos marchen contigo hacia la gran aurora, ayuda a este hombre". Cito esta conclusión de Harold Mark al comienzo del capítulo sobre las relaciones del individuo con la sociedad, porque es fácil perder de vista el lado personal del servicio social de casos individuales, si se busca en ellos la base filosófica. Las asistentes sociales no deben olvidarlo; no pueden existir ni descubrimientos, ni progreso en su arte si ellas no se sacrifican al elemento humano que es la materia de su trabajo.

Hablando de la tarea menos reconfortante y hasta de la más deprimente que ofrece el servicio social en los establecimientos de beneficencia, una asistente, afectada a un hospicio, escribía recientemente en una carta personal: "En su encuadernación de cuero antiguo, una vieja novela olvidada tiene para el aficionado un encanto que le falta al nuevo libro flamante, el éxito de la temporada. Podemos decir otro tanto de nuestros hospitalizados. Estas personas desconocidas, víctimas de tragedias solitarias, adquieren un ascendiente notable sobre cualquier persona que va a conocerlos". Este espíritu es el que destruye las capas sociales artificiales.

Cuando las asistentes sociales preconizan una forma de tratamiento social para las personas que se encuentran por

---

22 Novela traducida del noruego por P. G. Chemais. París. 1920 (en inglés *The Fare of the Whorl*, trad. Jessie Miur, Nueva York, Moffat y Cía. 1919).

debajo de lo que ellas llaman “la frontera de la miseria”, y de otro modo, verosímilmente superior, para aquellos que están por encima de este nivel, se siente reaparecer, en un terreno donde no tiene nada que hacer, la antigua costumbre de establecer distinciones perfectamente inútiles entre las diferentes clases sociales. El médico consciente no practica una medicina para los pobres y otra para los ricos. Huxley ha pronunciado una palabra que debería hacer cambiar de idea a los que están por la estratificación social, cuando escribió: “Me pregunto a veces si la gente que habla con tanta desenvoltura de eliminar a los ineptos, han considerado alguna vez sin apasionamiento su propio caso. Hay que ser perfecto para no recordar que en una o dos oportunidades a nosotros también nos hubieran podido fácilmente clasificar entre los ineptos”.<sup>23</sup>

Un crítico, hablando de uno de mis libros anteriores sobre el servicio social, ha tenido la amabilidad de declarar que mi estudio “era completamente concreto”. Corriendo el riesgo de parecer caer esta vez en el exceso contrario, deseo llevar más lejos la definición propuesta en mi último capítulo: intentaré relacionar el servicio social de casos individuales con otras tentativas conscientes, realizadas para adaptar el hombre a la vida social. La asistente social tiene su habilidad profesional, pero ésta debe ser reforzada por una filosofía. Si queremos comprender *qué es* el trabajo social de casos individuales, debemos considerar *por qué razones existe*, y continuar esta encuesta a través de los accidentes de la civilización hasta la gran corriente mediante la cual progresa la humanidad. Si el servicio social de casos individuales tiene su lugar en el orden del mundo, sí tiene un papel que desempeñar, no solamente un papel actual, por más importante que sea, sino un papel permanente en la lucha para el mejoramiento de las condiciones de existencia del género humano, ¿cuál es el lugar y cuál es este papel?

Abordo esta parte de mi tema, no en la forma más lógica tal vez, sino por el camino que me ha revelado gradualmente su importancia: como asistente social, mi

---

23 Huxley. Thosas: Evolution and Ethics, p.39, (Citado por Edwin C. Coklin en The Direction of Human Evolution).

interés por la filosofía se, ha separado gradualmente de mi trabajo diario. He crecido en una sociedad imbuida de la concepción romántica que hace del individuo una suerte de “caballero solitario”. El individuo, pensábamos nosotros, que había caído en la trampa del contrato social, debía protegerse lo mejor posible contra los ataques del mismo. Me acordaré siempre de la sorpresa que me causó la teoría según la cual la existencia de la sociedad ha precedido la del hombre.<sup>24</sup> Fue solamente muchos años después que gracias a las teorías de la psicología moderna, me di cuenta de la manera en que el conocimiento de su yo llega al hombre, yuxtaponiéndose laboriosamente sus observaciones con respecto a las acciones y las reacciones de sus semejantes. James Mark Baldwin fue uno de los primeros psicólogos que puso en evidencia este descubrimiento; dijo en sus “Interpretaciones Sociales y Éticas”:

“El desarrollo de la personalidad del niño no podría absolutamente proseguirse sin la constante modificación de su conciencia, por sugerencias que provienen de su ambiente. De este modo, a cada etapa, es realmente en parte, otro, hasta en su propia concepción de sí mismo”.

Y en otro capítulo que trata de la herencia social, Baldwin agrega:

“El niño nace en un determinado medio social, así como nace en un aire de una determinada calidad. A medida que se desarrolla físicamente respirando uno, se desarrolla mentalmente absorbiendo el otro. La influencia es tan real y también tan tangible en los dos casos”<sup>25</sup>.

Royse desarrolla el mismo punto de vista en muchos puntos, de los cuales el siguiente es bastante característico:

“En resumen, entonces, yo debería afirmar aquí, como una verdad psicológica, lo que he demostrado más ampliamente en otra parte, es decir que se le enseña al niño a ser consciente de sí mismo como se le enseña todo

---

24 Pierre Kropotkine: La ayuda mutua, un factor de la evolución, traducido del inglés por Bréal. París, Hachette, 1906.

25 Baldwin, James Mark: Social and Ethical Interpretations in Mental development, p. 30 y p. 70, Nueva York, The McMillan Company, 1902.

lo demás, por medio del orden social que lo educa. Si pudiera crecer solo, en una naturaleza exenta de vida, nada prueba que se tornaría más consciente de sí mismo de lo que es actualmente un gato bien educado”<sup>26</sup>

El profesor George M. Mead, de la Universidad de Chicago, va más lejos todavía cuando afirma que la sociedad no es solamente el medio por el cual se desarrolla la personalidad, sino también la fuente y el origen de ésta. Desgraciadamente, ha publicado poco y su obra no es accesible al gran público.

Se ha designado a veces bajo el nombre de “teoría del yo ampliado” esta explicación de la vida y del desarrollo mental del hombre. Es una de las piedras angulares del servicio social de casos individuales. Tenemos toda necesidad de desembarazarnos de los últimos vestigios de esta concepción que nos obsesiona todavía y que hace residir la inteligencia del hombre en alguna parte de su cabeza o en un lugar cualquiera del espacio. La constitución mental del hombre está formada por la suma de dones naturales y de las experiencias y las relaciones sociales que ha tenido hasta ese momento. Desgraciadamente para la asistente social, la mentalidad humana no es fija ni inalterable, salvo en caso de anomalía o de enfermedad incurable. Por el contrario, vive, crece, cambia, es infinitamente sensible a las sugerencias, es capaz de recibir: poderosas impresiones de afuera, rosas impresiones de afuera, formar nuevas costumbres, aprovechar las ocasiones que se presentan, asimilar tanto el bien como el mal. “De todos los animales, dice el profesor Hocking, es el hombre en quien cuenta menos la herencia y más las fuerzas constructivas conscientes. Si se considera que su infancia es más larga, su facultad de adquirir hábitos y de modificar más marcada, su susceptibilidad a las impresiones sociales más viva, se ve claramente que la naturaleza lo ha dotado de los elementos necesarios para que pueda eventualmente suplantarla... La

---

26 Royce Josian: *Studies of Good and Evil*, p. 208, Nueve York. D. Apleton and Co. 1910.

naturaleza puede completar a otras criaturas; la criatura humana debe completarse a sí misma”<sup>27</sup>.

De estos datos resulta que la asistente social conocerá una parte muy importante de la vida de su cliente, que comprenderá mucho mejor las dificultades en las cuales se debate y las posibilidades que existen en él, después de haber conseguido hacerse una idea bastante clara de sus relaciones sociales, de haber descubierto, por ejemplo, la actitud de la familia, de sus compañeros de trabajo, de sus amigos políticos, sus correligionarios con respecto a él, así como su actitud con respecto a ellos, después de haber estudiado, en fin, su forma de ser en su trabajo, en las instituciones del barrio o de la colectividad en que vive, sus sentimientos hacia su país.

Un día, durante una de mis lecciones, yo había relatado un incidente aislado de la historia de María Bielowski.<sup>28</sup> Una de mis auditoras emitió la opinión de que la tutora de Mana debía ser una especialista en psiquiatría, mientras que otra me preguntó si no era maestra. Otras hubieran podido también preguntarme entonces si esta tutora era médica o enfermera visitadora, ya que en realidad, el servicio social de casos individuales y todas estas otras profesiones aunque tengan su campo de acción especial, poseen en común un amplio terreno de actividad, en el que se encuentran. Que cada una de estas profesiones tiene su propia tarea, lo vemos bien por el trabajo del psiquiatra y por el de la asistente social. Parten los dos de un idéntico punto, situado en el mismo corazón de la personalidad enferma, pero el psiquiatra procura penetrar en él cada vez más profundamente, mientras que la actividad de la asistente social irradia hacia afuera siguiendo el hilo de las relaciones sociales de su cliente. Cuando el mal es sobre todo individual y mental, se recurre al psiquiatra; cuando proviene del medio y adquiere un carácter social; cuando se trata en fin de una personalidad desequilibrada, en lucha con una situación social desfavorable y complicada, es en

---

<sup>27</sup> Hocking, William Ernest: *Human nature and Its Remaking*, p. 9-10, New Haven, Yale University Press, 1918.

<sup>28</sup> Ver capítulo II



general indispensable recurrir al psiquiatra y a la asistente social.

Este modo de abordar a un individuo por medio de sus relaciones sociales, aunque no puedan subsistir los métodos de ninguna de las otras profesiones citadas más arriba, se vuelve cada vez más indispensable a medida que el carácter de la evolución humana va de lo físico y de lo individual hacia lo social. El “self-made-man” no existe y está expresión, tan corriente antes, está actualmente olvidada. Puede sucederle a cada uno de nosotros —nos ha sucedido ya a todos más de una vez— encontramos inadaptados a nuestro ambiente, a causa de nuestra incapacidad para elevarnos a la altura de las circunstancias, luego de una desgracia temporaria o de una pérdida irreparable. Cuando más complicado es el mecanismo de la sociedad y más organizado está el individuo, más delicada es la tarea de readaptación en cada una de estas circunstancias.

La sensación de frustración no cede frente a consejos generales vagos y optimistas. Para poder abordar el tratamiento de estos casos, la asistente debe aprender el arte de descubrir lo que interesa principalmente a su cliente y saber aprovechar las inclinaciones de éste para reanudar los lazos rotos, o para darle lo que le falta, una finalidad en la existencia. He aquí dos ejemplos:

Una de mis antiguas alumnas —que trabajaba en un lugar del país en el que el servicio médicosocial no existía— era llamada a menudo en su calidad de secretaria de la sociedad de protección a la familia de la ciudad, a secundar al médico local en el tratamiento de casos de pelagra. En cuanto estos médicos se dieron cuenta de los resultados que ésta podía obtener, gracias a su habilidad en el servicio social de casos individuales, empezaron a invocar su ayuda para casos que no estaban complicados ni por necesidades materiales ni por situaciones familiares anormales. En la pelagra, en ciertos momentos, el enfermo sufre una horrible depresión nerviosa. Si la enfermera o la mucama exterioriza una alegría exuberante, no hace más que acrecentar esta depresión, mientras que una persona que sabe investigar las condiciones del medio social y el pasado de su enfermo encontrará allí alguna inclinación

que alentar algún gusto que cultivar y de este modo llegará a procurarle la única cosa que la hará tolerable la existencia.

—Dos de mis compañeras de colegio fueron, una vez terminados los estudios, asistentes voluntarias en las obras de asistencia familiar de sus respectivas ciudades. Una de ellas en el curso de su tarea, conoció a una mujer abandonada con tres hijos pequeños. Las condiciones en las cuales vivía esta familia eran penosas. La asistente puso inmediatamente manos a la obra para mejorar la salud y el bienestar material de la familia, mientras que, por otra parte, buscaba al padre, del que no se tenían noticias. Lo encontraron en la ciudad en la que residía la compañera de escuela de la asistente, a la que le indicaron que trabara conocimiento con él. Había ido allí para buscar trabajo y lo había conseguido, y poco a poco se fue olvidando completamente de su familia ausente y gastaba su salario en placeres personales.

Estas dos mujeres llenas de buena voluntad elaboraron diversos proyectos para hacer que el padre volviera a sus deberes e hicieron tanto y tan bien que ahora la familia, definitivamente reunida, goza de una prosperidad desconocida hasta entonces. Cuando mucho tiempo después, le hablé a la segunda asistente voluntaria para intentar darme cuenta de cuál había sido el secreto del éxito, respondió: “Yo atribuyo por lo menos el comienzo de mi éxito al hecho de haber descubierto la única cosa que le interesaba verdaderamente en la vida a este hombre y haber podido construir sobre estos fundamentos. Apasionadamente apegado a su sindicato, al saber que yo también era sindicalista y que estaba al corriente del movimiento sindical, tuvimos un punto de contacto. Fue así que puso cada vez más buena voluntad en escuchar lo que le decía con respecto a sus hijos y su porvenir”.

En otros términos, todo interés sincero hacia algo serio o sano, lleva en sí un poder latente de irradiación; establece un lazo con otros intereses del mismo valor o de valor superior con la condición de que seamos lo bastante hábiles para tarazar el sendero en el cual unos y otros puedan encontrarse y unirse.

Cuando tengo que asistir a una conferencia en la que los casos de mala adaptación social, como el que termino de describir, forman el objeto de la discusión, me gusta siempre comprobar que la persona que expone la situación no se atiene demasiado estrechamente a la simple exposición de las dificultades en que se debate actualmente su cliente. Tenemos más probabilidad de encontrar el remedio, si existe uno, intentando acercar lo más posible el cliente a las condiciones normales de su vida anterior, o esforzándonos en descubrir lo que les interesa verdaderamente y cuáles han sido, en el pasado, las experiencias que han influido sobre él para bien o para mal. Desgraciadamente, numerosas decisiones que, en ciertos casos, influyen sobre todo el futuro de un cliente — decisiones concernientes a los cuidados físicos a impartir, la higiene mental, la formación profesional un cambio de ocupación, etc.— son consideradas todavía sin ningún sentido del valor y de la importancia de los antecedentes. Tenemos .por un lado el cliente, por el otro la persona calificada para tomar decisiones o elaborar un programa. Actuamos como si se tratara de una persona o de una familia confinada en una isla desierta mientras que cada uno de nosotros está rodeado de una cantidad de relaciones de las cuales unas ya no ejercen una influencia activa y otras, que todavía actúan, pueden ser destruidas por una intromisión desacertada, y otras, en fin, seguirán siendo activas con cualquier decisión que se adopte.

Tomando una determinación cualquiera referente al bienestar de los demás, no nos es posible basar nuestras responsabilidades hacia nuestros semejantes sobre esta teoría de la isla desierta, aunque sea en el caso extremo del niño hallado en nuestro umbral: él también, por el hecho de existir, tiene relaciones humanas que los miembros responsables de la sociedad no pueden ignorar.

Antaño, cuando el servicio social de casos individuales no tenía, por así decir, más que una sola dimensión, se encontraban uno frente a otro solamente la asistente social y su cliente y, en teoría por lo menos, fuera de la obra que se ocupaba de él, suponían al cliente totalmente desprovisto de recursos. Más tarde, la asistente social, empezando a mirar a su alrededor, se esforzó en realizar un

programa fijo de visitas a los parientes de su cliente, a sus instructores, a sus patrones y a las otras personas que han estado en relación con él, a fin de conocer lo que se sabe sobre él y en ciertos casos asegurarse su concurso. Podemos decir que esta nueva fase agregó una segunda dimensión al servicio social de casos individuales. Este no tuvo solamente una longitud sino también una amplitud. El hecho de que las relaciones sociales sean dinámicas, sugiere la idea que la fase que sigue al desarrollo, consiste en poner frente a frente el cliente y las personas con las cuales mantiene relaciones sociales, o en hacerle tomar contacto por lo menos con algunas de estas personas. Podemos entonces ver esas relaciones mientras actúan en vez de limitarnos en obtener una descripción de segunda mano. Estas observaciones deben naturalmente ser efectuadas de manera tal que podamos inspirarnos en las mismas para las decisiones que tomaremos. En algunas ciudades, el estudio de las reacciones de un grupo de personas a las sugerencias de la asistente social y el uso que se hace de los resultados de este estudio, están ya en camino de dar al servicio social de casos individuales su tercera dimensión. La reunión de familia de los Allegri descrita en el capítulo II, es un ejemplo. Las entrevistas de la asistente social con cada uno de los parientes y amigos habían preparado el camino, pero solamente cuando todas estas personas se reunieron y participaron en la elaboración de un plan de acción, la reunión de familia asumió sus verdaderas proporciones y adquirió una cohesión real.

—Hace muchos años una colonia inglesa de obreros que trabajaban en botones, fue a establecerse en una ciudad de Nueva Inglaterra<sup>29</sup>. Uno de los miembros de esta colonia, hijo de un obrero de ese oficio, tenía varios hijos que adoptaron el mismo trabajo. Uno de ellos, del que contaremos la historia, se casó con la hija de un obrero también del mismo oficio. Los hermanos de esta joven habían instalado una fábrica de botones. Esta pareja tuvo seis hijos, todos delicados de salud, algunos hasta seriamente afectados en su estado físico.

---

29 Se llaman así los Estados del Noroeste de los Estados Unidos.

La industria a la cual toda la familia estaba tan íntimamente ligada, sufría largos períodos de desocupación: además, las condiciones de trabajo, en el pasado, habían sido a menudo malsanas. No intentaremos desarrollar en este breve relato, la acción recíproca de las causas y de los efectos, tan característica de los fenómenos sociales, en oposición a los fenómenos naturales. Me limitaré a manifestar aquí que el marido se dio a la bebida y que su mujer, en grado menor, siguió el ejemplo. Su familia se alejó de ellos y la miseria se instaló en el hogar. En ese momento una asistente social los descubrió; pudo discernir todavía, bajo la suciedad y la miseria, vestigios de refinamiento. Un examen médico reveló pronto que el marido estaba atacado de tuberculosis, pero se negó a ir a un sanatorio. Se logró que los cónyuges se decidieran a visitar ese establecimiento, acompañados por la asistente social, pero el marido persistió en su negativa. Se realizó entonces una encuesta discreta para descubrir cuál de sus compañeros tenía más influencia sobre él. Se le indujo a intervenir, y obtuvo el resultado deseado.

Se tomaron medidas para permitir que los diversos miembros de la familia siguieran viviendo juntos y para mejorar sus condiciones de existencia durante la ausencia del marido. No tenemos que ocuparnos aquí en detalle de esta parte de la tarea de la asistente social. Notemos sin embargo que ella fue a visitar a cada uno de sus allegados que vivían en los diferentes Estados, que restableció las relaciones suspendidas desde hacía años y que todos los parientes, así como la parroquia a la cual pertenecía la familia, participaron en los planes que formó la asistente.

En la historia de este cliente, la industria de los botones reaparece a cada instante. Después de algunos meses de ausencia del jefe de la familia, el cuñado fabricante, que no había sentido ningún interés por el marido de su hermana, le ofreció un trabajo menos cansador y mejor remunerado. La esposa, muy conmovida, le escribió a su marido para notificarlo de este ofrecimiento y animarlo a volver inmediatamente. Solamente después de haber escrito la carta fue a ver a la asistente social y a contarle lo que había hecho. Se le envió inmediatamente un telegrama al director del sanatorio, ya que el enfermo no estaba todavía curado y

era muy importante que permaneciera donde estaba. Meses después la asistente social fue autorizada para enviar al sanatorio un segundo mensaje anunciando que el puesto estaba vacante por el momento. Luego se convino con el cuñado, futuro patrón, que reiteraría el ofrecimiento más adelante.

Durante este tiempo, se habían tomado medidas enérgicas concernientes a la salud de los niños. Varios de ellos eran pretuberculosos y uno de ellos era tuberculoso en primer grado. Se colocó a este último en el campo por un largo período y a los otros, en observación, en una institución del Estado. Otro de los hijos fue atendido a domicilio por una seria afección ocular. No era nada fácil poner remedio a una negligencia que se remontaba a tantos años; el menor de los hijos, un lactante, no sobrevivió. Los otros niños están ahora muy bien de salud. Cuando el padre se reintegró a su familia, curado y capacitado para volver a su trabajo, encontró un verdadero hogar.

Además de las obras sociales, cuatro grupos de personas habían participado de este mejoramiento. Como todos saben exactamente con qué medios se ha llegado a efectuar esta transformación y que permanecerán probablemente en relaciones constantes con la familia, es poco probable que ésta necesite en el futuro los servicios de una asistente social. Como lo dijo aquella que ha contribuido más a obtener este resultado, los parientes, la parroquia, los compañeros de trabajo de este hombre y su patrón, han aprendido todo el juego. La familia lo aprendió también.

Un trabajo social de carácter tan intenso, necesita tiempo y habilidad; pero apoyándose como hace, en las relaciones sociales de un grupo entero, posee una permanencia y una significación sociales, que justifican plenamente el esfuerzo cumplido. Los especialistas en psicología social no han sido hasta ahora de gran utilidad como guías, en la práctica de este trabajo. Tal vez sea porque los psicólogos sociales se han ocupado principalmente de las reacciones en masa y que es casi imposible observarlas y relatarlas de manera exacta. Por lo tanto la mayoría se ha refugiado en la discusión de

abstracciones. Uno, basa su teoría sobre un solo instinto; otro, ensaya clasificar los instintos, un tercero estudia la psicología de las masas.<sup>30</sup> ¿Por qué no adoptar un método inverso y empezar el estudio de la psicología social por el del más pequeño grupo social que los hombres hayan constituido? Los métodos de laboratorio no pueden ser empleados aquí, pero podemos acudir a la observación experta y precisa y extendiendo el método actual del servicio social de casos individuales, método que está todavía lejos de ser perfecto, es cierto, pero cuya técnica progresa regularmente, podríamos proporcionar al psicólogo social, que abordaría su tema por el estudio de pequeños grupos, una nueva arma, lista para ser utilizada.

Conocemos todos esta especie de sexto sentido, que da la intuición de condiciones de existencia y de ambiente de un barrio, y que encontramos generalmente bien desarrollado en el personal de una buena institución. Entre este instinto y el análisis escrupuloso de las situaciones individuales por los métodos del servicio social, se abre un campo todavía inexplorado, del que el psicólogo sacaría más ventaja si lo estudiara más profundamente. Al pisar sobre terreno firme, podría entonces extender sus investigaciones a los grupos que se han ido formando por la integración de grupos más pequeños. Pero, por el momento al menos, ¿no deberían consagrar más tiempo de estudio de un grupo de dos, tres, o varias personas, en condiciones que se prestan para la observación científica?

---

30 Walter Lippmann, en la "New Republic" del 14 de diciembre de 1920, dice: Se puede afirmar de una manera cierta que ninguna psicología colectiva irá muy lejos o muy profundamente si parte del grupo considerado en conjunto en lugar de basarse sobre la disposición de los individuos que forman los grupos".

Ver también las referencias relativas a las críticas del profesor Dewey sobre la psicología social de hoy en "American Journal of Sociology", Vol. XXVI, p. 454.

## LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

HE DICHO QUE EL IN FUNDAMENTAL DEL SERVICIO SOCIAL DE casos individuales es la conservación y el desarrollo de la personalidad, y que este fin es común a muchas otras formas de servicio. Pero los campos de la enseñanza, de la medicina, de la psiquiatría de la religión y del servicio social de casos individuales no son idénticos; el hecho de que cada una de estas disciplinas podría y debería prestar algo a las otras no implica la identidad ni de métodos ni de resaltados. Hemos visto que la asistente social especializada en el servicio social de casos individuales, aborda su tarea con el estudio de las relaciones sociales del individuo y su readaptación. Cada una de estas relaciones tiene dos polos: uno en el espíritu del cliente de la asistente social, el otro en el ambiente de este cliente, es decir en el espíritu de otros seres o de grupos de seres con los cuales están en relación. No se puede trazar una línea derecha y colocar, de una manera definida, de un lado de esta línea los rasgos que una persona ha heredado, del otro aquellas características que son debidas a la influencia del medio. La vida no es tan simple como todo esto. Pero el trabajador social, por más profundamente interesado que esté por las relaciones de grupos de los cuales termino de hablar, no debe ignorar el otro aspecto. Los dones naturales de su cliente, sus capacidades, sus defectos, su idiosincrasia, la forma, de ser por las cuales difiere de sus semejantes, todas estas circunstancias influyen a su vez sobre el medio social por el cual el cliente estará ulteriormente influenciado.

“No es indiferente comprobar, dice miss Follet, que la apreciación de los valores sociales se ha desarrollado a la par de la consideración acordada al individuo”<sup>31</sup>. Y la doble

---

31 Follet., M. P. The New State, p. 162, New York. Longman Greenand C, 1918.



naturaleza de la tarea realizada por la asistente social dedicada al servicio de casos individuales, es indicada en esta declaración ya citada por el profesor Maciver, que sociabilidad e individualidad son los dos aspectos de una misma realidad.

Esto nos lleva a encarar el papel de la herencia, en oposición al del medio. Ahora debo abandonar a los filósofos y tomar como guía a los biólogos y a los eugenistas de un lado, a los psicólogos y a los sociólogos del otro. Uno de los sabios que tiene más autoridad en el primer grupo resume la situación como sigue:

“Es evidente que el ambiente y la educación desempeñan un papel mayor en el desarrollo del hombre que en el de los otros animales, mientras que la parte de la herencia permanece lo mismo; pero es difícil, si no imposible, determinar la importancia relativa de estos tres factores. En el campo de la inteligencia y de la moral, la mayor parte de las personas se inclinan a dar más importancia a los factores intrínsecos; sin embargo, esta opinión no se apoya sobre hechos demostrables. Para los organismos colocados por debajo del hombre, se está de acuerdo generalmente en que la herencia es el factor más importante, y aquellos que han efectuado un estudio profundo de la herencia tienen la misma opinión en lo que concierne al hombre”<sup>32</sup>.

Pero una dificultad surgió en la práctica; los sabios que han efectuado estudios exhaustivos sobre la herencia, raramente profundizaron en la vida mental y social del hombre. En efecto, cuanto más se leen obras que tratan uno y otro aspecto de este tema, tanto más nos persuadimos de que la importancia relativa de la herencia y del medio, como factores del desarrollo humano, es una cuestión cuya solución no ha sido todavía encontrada. El Dr. Myerson, en su estudio de enfermos del hospital para alienados de Taunton (Massachusetts), expresa la opinión de que las leyes de Mendel no se aplican a la herencia humana, porque las condiciones que fueron observadas cuidadosamente en el curso de las experiencias

---

32 Conklin, Edwin Giant: Heredity and Environment, pp. 366-367, Princeton, Princeton University Press, 1916.

mendelianas, en los crecimientos entre variedades de la misma especie no existen entre las criaturas humanas. No se ha demostrado, declara, que las leyes de Mendel sean aplicables a un solo carácter humano normal de tipo simple, aparte tal vez el color de los ojos<sup>33</sup>. Los eugenistas, por otra parte, hablan con autoridad solamente en materia de herencia física; confundimos a menudo ésta con la herencia social, que es algo muy diferente.

Graham Wallas ha escrito en su nuevo libro "Our Social Heritage" algunas páginas que proyectan una nueva luz sobre la herencia social. Esta no se encuentra solamente en la especie humana, sino también en todas las especies animales cuyos hijos permanecen durante un período comparativamente largo con sus padres. Así los peces y diversos insectos no poseen herencia social, mientras que ésta existe en los pájaros cuya vida es más larga y que permanecen más tiempo con sus padres. El prólogo de Wallas expone en forma interesante el valor de esta herencia social como factor de supervivencia<sup>34</sup>. Los efectos producidos sobre el hombre por la gran cantidad de tradiciones sociales, factores tan poderosos de la formación de los hábitos, no tienen la inalterabilidad característica de los rasgos transmitidos por el plasma germinativo. Es sin embargo una herencia en el sentido de que el hombre la adquiere por su nacimiento. Además de esta herencia, tenemos que contar también todos los efectos que ejercen la educación, la religión, el gobierno y las relaciones sociales sobre la existencia del individuo, libre de sus movimientos y que participa de la vida social. La perspectiva no es tan sombría como quisieran hacernos creer algunos eugenistas, que piden la abolición de las operaciones del servicio social y la utilización de fondos ahora disponibles para la ampliación de las investigaciones eugenéticas.

---

33 Myerson A.: Psychiatric Family Studies. The American Journal of Insanity, Vol. LXXIII, p. 360, Baltimore. The Johns Hopking Press, 1917.

34 Wallas Graham: Our Social Heritage, pp. 14-32 New Haven, Yale University Press, 1921.

Sin embargo, la lección fundamental que nos proporciona la eugenesia no es de las que pueden ser ignoradas. Los trabajadores sociales deben mirar de frente este hecho capital: que existen diferencias individuales que no se pueden desarraigar entre los hombres. La democracia también debe tener en cuenta, este hecho y la enseñanza no debe jamás perderlo de vista. Afirmar que diferimos los unos de los otros parece una verdad baladí, ya que no solamente debemos contar con las diferencias heredadas e invariables, sino también con todas las disimilitudes provenientes de la diversidad de nuestras impresiones en el curso de nuestra vida social, así como de la forma diferente de reaccionar de cada uno a la misma impresión. Pocas verdades evidentes son tan a menudo descuidadas por los hombres de Estado, por los administradores públicos, por la masa y, lamento decirlo, por los mismos trabajadores sociales. Es otro hecho, correlativo al primero, que sigue llamando nuestra atención: la existencia de una naturaleza común a todos los hombres. Tenemos por otra parte, razón de recordar esta verdad en el caso en que sólo la acción y el tratamiento en masa pueden llevarnos al resultado que nos proponemos.

Nuestras primeras reacciones vigorosas contra el Estado autocrático nos hacen insistir, no solamente sobre la igualdad de los hombres, sino también sobre su semejanza y aún sobre su uniformidad. La palabra igualdad, como lo hizo notar Félix Adler, llega a ser considerada equivocadamente como equivalente a parecido, en el sentido de identidad, y no en el sentido de una similitud sobre las cuales sobresalen las disimilitudes deseables... "Hay que recalcar las diferencias; éstas son los puntos luminosos en la vida espiritual de la humanidad. Decir que todo hombre es igual a sus semejantes, significa que cada uno tiene los mismos derechos a volverse diferente de los otros, a adquirir una personalidad distinta, a proyectar su propio rayo en el haz de diversos colores cuya combinación forma la luz blanca de la vida espiritual"<sup>35</sup>

---

35 Adler, Félix: "An Ethical Philosophy of Life", p. 142 y siguientes, New York. Appleton and C, 1948.

Subsiste todavía en realidad más de un rasgo de autocracia en nuestra política tradicional que se inspira en el principio “lo mismo para todos”. He llamado la atención sobre esta tendencia autocrática en una alocución efectuada en la Conferencia Nacional de Servicio Social en 1915<sup>36</sup>. Tres años después, Gertrude Vaile ha llevado otra idea más lejos, frente a la misma asamblea<sup>37</sup>, en una memoria sobre “La contribución que el servicio social de casos individuales, da a la democracia”. Cuando nuestros antepasados, afirmaba, decían que “todos los hombres han sido creados libres e iguales” pretendían con esto esta frase significativa de Platón: “La esencia de la igualdad consiste en tratar las cosas desiguales de una manera desigual”<sup>38</sup>. Si admitimos que el Estado existe para el mayor bien de aquellos que lo constituyen, debemos al mismo tiempo convenir que no existe una lección en la que la democracia deba inspirarse más, actualmente, que en este principio de buena administración: *tratad las cosas desiguales de una manera desigual*.

He puesto a veces en evidencia la costumbre común de admitir e ignorar a la vez las diferencias que distinguen a los hombres, recordando la forma en la que nuestros espíritus tienden actuar, cuando estudiamos un grupo de personas que no nos son familiares: un grupo de chinos, por ejemplo. Estamos tentados a admitir de manera general, que ellos no tienen con nosotros ninguna semejanza humana; los tratamos como si pertenecieran a una clase aparte e ignoramos completamente las variaciones que existen entre los miembros de este grupo. A nuestros ojos de extranjeros, estos orientales tienen todos el mismo aspecto y parecen los mismos seres y nuestra ignorancia,

---

36 Entonces designada bajo el nombre de “Conferencia Nacional de Obras de Caridad”. Ver informes de la Conferencia de 1915. “The Social Case Worker in a Changing World”, p. 43.

37 Informes de la Conferencia de 1918, p.263.

38 La señorita Vade se ha servido, como yo, del comentario impresionante que el doctor Henry van Dyke, ha hecho de las palabras de Platón. Ese pasaje se encuentra en el libro VI de las Leyes, pp. 273-274 de la traducción de Jowett, edición de 1871.

que nos traiciona, nos conduce a tratarlos a todos de la misma manera. Sería suficiente compartir por un instante su vida con sinceridad, para ver aparecer inmediatamente sus diferencias individuales, ya que cada análisis de detalles de su existencia barrería las estratificaciones sociales y revelarían la diversidad infinita de los dones y de las características.

Solamente después de haber penetrado varias veces en la realidad llegamos a descubrir una realidad más profunda todavía; sólo entonces empezamos a hacernos una idea más o menos completa de las semejanzas fundamentales de todos los hombres en sus relaciones y en sus experiencias primarias, en sus luchas y sus errores, en su necesidad de ser guiados en su derecho a ser colocados en condiciones favorables, a un desarrollo completo, a la diversidad.

Durante el año que siguió a la introducción del sufragio femenino para las elecciones federales, se llevó a efecto una campaña enérgica tendiente a suprimir las garantías legales con las que el servicio social había rodeado gradualmente el trabajo de las mujeres en la industria. En nombre de una igualdad que no era otra cosa que uniformidad, muchas mujeres bien intencionadas intentaron abolir toda esta legislación protectora. Jamás la fórmula de Platón fue más aplicable que en este caso. Jamás ha sido más importante para, el bien de la raza y para el del individuo, tratar las cosas desiguales de manera desigual.

Es alentador ver a un radical como Graham Wallas, exhortar a la democracia a que reconozca plenamente las diferencias individuales. Abordando el terreno educativo, imagina al instructor preguntándose si tratará o no a todos sus alumnos del mismo modo o si basará su forma de tratar a cada uno de ellos sobre sus diferencias y dijo al respecto:

—“Se podrá responder simplemente a esta pregunta solamente el día en que nuestros medios de evaluación psicológica sean más completos y en que hayamos progresado suficientemente en el sentido de la igualdad social para que las diferencias que, en un momento dado, separan a los niños, dependan, en una medida mucho más amplia que hoy, de su “naturaleza” y mucho menos de su “alimentación” de niño rico o pobre, de su medio culto o

simple. Pero, de manera general, estoy persuadido de que el progreso social se basa ya en el reconocimiento de las diferencias individuales”<sup>39</sup>.

Estas condiciones nos revelan las dos fases de un programa realmente democrático: por una acción colectiva inteligente, este programa iguala las probabilidades de éxito de todos; por otra parte, reconoce la diversidad, estableciendo normas de administración pública que cada una realiza sin cesar; cosas diferentes para personas diferentes y por personas diferentes.

En su desarrollo progresivo, el método del servicio social de casos individuales ha seguido muy de cerca las fases que terminamos de describir. Antaño admitía en un grupo humano, la ausencia de rasgos “universales y la presencia de una uniformidad rígida. Trataba cosas desiguales de una manera igual. No tenemos más que enumerar algunas de las clasificaciones familiares: los sin trabajo, los desertores de la familia, los inmigrantes recientes, etc., para damos cuenta de que esta costumbre persiste todavía y reconocer sus peligros. Necesaria cómo punto de partida, la clasificación no puede ser transformada en un fin. Algunas de las locuras cometidas recientemente bajo el nombre de “americanización”, se remontan directamente a la costumbre de considerar a todos los inmigrantes como seres esencialmente semejantes que hay que tratar de una manera uniforme.

Del mismo modo, en lo que concierne a los sin trabajo, si dejamos de lado los problemas que crean las variaciones de las condiciones económicas y sociales, el comienzo de la prudencia consistirá en reconocer que ningún programa uniforme de acción puede aplicarse con éxito a todos los miembros del grupo de los sin trabajo, porque estos son, a pesar de todo, esencialmente diferentes unos de otros, aun desde su único punto de vista de parecido, el de sus relaciones con la industria.

Unos pueden ser obreros calificados, habituados a un empleo continuo; otros son trabajadores no calificados, pero que habitualmente tienen un trabajo regular; otros

---

39 “Our Social Heritage”, p. 98.

realizan y solamente tareas ocasionales y otros, en fin, una pequeña minoría, son ineptos para el trabajo.

Admitir que todos aquellos que han abandonado a sus familias son iguales, es también un error, pero esto ha sido también refutado en otro volumen de la presente serie<sup>40</sup>, que no tengo necesidad de mencionar ahora.

En nuestros días, las asistentes sociales especializadas en el servicio de casos individuales están cada vez más empapadas de estos asuntos y las más adelantadas, por lo menos, se han persuadido de la maravillosa diversidad que, destacándose desde el fondo de nuestra naturaleza común, reina en toda agrupación social. Esta diversidad se impone día a día a la atención de las asistentes sociales. Es el elemento unificador del programa, formado de numerosos detalles, que solamente una gran habilidad les permite aplicar con acierto. Al encontrarse en presencia de un remedio social que puede aplicarse a una situación social ellas empiezan inmediatamente, a investigar las diferencias que existen en el seno de la agrupación considerada e intentan introducir las modificaciones necesarias en el tratamiento social sugerido. Se nota la desaparición de las fórmulas desabridas que se encontraban anteriormente en las observaciones de casos individuales, como: "esta mujer cuenta siempre la misma historia". En los legajos individuales de muchas obras sociales, pero no de todas, estas fórmulas son substituidas ahora por cuadros claros y fieles de situaciones e individuos que de este modo se encuentran bien diferenciados. Una de mis antiguas alumnos escribe "Pienso que el servicio social de casos individuales vive y crece del mismo modo que la democracia, y posee en sí el poder de efectuar una revolución. En efecto *no puede existir una verdadera democracia sin este servicio*".

Últimamente, he tenido la ocasión de examinar un cierto número de folletos editados hace más de cuarenta años, en el momento en que el movimiento en favor de la organización de la caridad empezaba a tomar raíces en América. Uno de los jefes que dirigieron este movimiento en

---

40 Colcord, Joana C: "Broken Homes", New York, Rusell Sage Foundation, 1919.

sus comienzos escribía entonces: “Cuando nos aplicamos seriamente a la tarea de administrar la caridad de acuerdo a un sistema bien llevado, vemos que casi todos los casos se reparten naturalmente en algunos grupos principales y que la aplicación de una ley justa para cada caso se torna pronto evidentemente fácil”.

En nuestros días, el trabajador social especializado en el servicio de casos individuales, se ocupa de un grupo más variado; ya no se limita a la clase relativamente restringida de los beneficiarios de ayudas caritativas, sino aún en este grupo restringido, cuarenta años de ensayos y errores han demostrado que “la aplicación de una ley justa a cada uno” no es tan fácil. El hecho es que las personas que se encuentran en la misma situación no son nunca tan semejantes entre ellas como parecen serlo. Sin embargo, esta generalización errónea habitual anteriormente, se repetirá a menudo todavía, aunque bajo formas variadas, en los años que vendrán. Es esta la razón que me ha inducido a insistir sobre este tema.

Por el momento, sin embargo, el problema no consiste tanto en demostrar la necesidad de un tratamiento social diferencial como en desarrollar la técnica social especial que éste exige y en aumentar el número de trabajadores bien preparados que son necesarios para hacer de este tratamiento una realidad. Es de temer que los departamentos públicos y las obras no aborden las tareas del servicio social de casos individuales antes de disponer de un personal que posea la formación necesaria, en este caso nos agitaremos mucho sin gran resultado.

El éxito, en la empresa especial conocida bajo el nombre de servicio social de casos individuales, exige un alto grado de facultad de percepción de la esencia que le es propia a cada ser humano. Entre los dones naturales de todo trabajador social especializado en el servicio de casos individuales, debe figurar una deferencia instintiva para la personalidad y sobre todo para las personalidades que le son más extrañas. Establecer un modelo de excelencia y exigir que se conformen con el mismo, no es su finalidad. Es, por el contrario, su privilegio descubrir y liberar lo mejor que existe en cada individuo, amar profundamente el dibujo infinitamente variado de la humanidad y esforzarse, con



alma de artista, en desarrollar la profundidad y la riqueza de tonos que lo conforman.

## LA BASE DE UNA ACCION RAZONADA

LA RESTRICCIÓN MAS IMPORTANTE QUE ES COMÚN A TODAS las formas del servicio social es consecuencia de que nosotros no podemos, sin paralizarlos, tratar a los hombres individual o colectivamente como si fueran animales dependientes y amaestrables. Aunque no les guste a los gobiernos y a las asambleas legislativas, es imposible desempeñar el papel de una Providencia particular hacia un grupo cualquiera de individuos, sin causarles, por eso mismo, un gran perjuicio. Estas observaciones se aplican, no solamente, a las relaciones del trabajador social con sus clientes y a las del hombre de Estado con sus correligionarios, sino también a las relaciones sociales de todo tipo. He insistido sobre el poder educativo de estas relaciones, pero este poder puede ser ejercido en dos direcciones opuestas: puede desarrollar la personalidad o puede destruirla.

La primera y la más difícil de las lecciones que deben aprender los padres consiste en conseguir el respeto debido a la personalidad, con vistas al desarrollo del niño. Esta personalidad es a menudo anulada por el afecto de un padre o de una madre que no puede dejar de dominarla y protegerla, precisamente allí donde convendría animar la mentalidad que despierta, encontrar su camino superando sus propias dificultades. Lo contrario es igualmente cierto. ¿Quién es el que no ha encontrado padres prematuramente envejecidos por el afecto ansioso con el que lo ahogan sus hijos? En la enseñanza, evidentemente, la aptitud para liberar la individualidad de cada alumno va a la par con lo mejor que ofrece la institución moderna. El profesor verdadero se esfuerza en formar, no discípulos, sino observadores. Lo mismo ocurre con el médico: los mejores son los educadores que enseñan a los enfermos a curarse a sí mismos. Ocurre también así entre amigos. Estas son verdades evidentes, pero cuando se trata de una persona particularmente desdichada, estamos siempre obligados a

recordarlo. El carácter intolerable de las desdichas que padecen nuestros semejantes y la revelación de este estado de cosas por el contacto de ciertos casos individuales, hacen correr el riesgo a la asistente social de aumentar la suma de sufrimientos humanos agregándole los perjuicios que causa una piedad que debilita.

Las personas que más se han consagrado al mejoramiento de la situación de los ciegos y a la preservación de la ceguera, nos demuestran que la actitud compasiva que adoptan instintivamente los padres, los amigos y el público en general, constituye el mayor obstáculo que tienen que superar los ciegos. Entre los que opinan de la misma forma figuran dos ciegos, el Dr. E. F. Campbell y Sir Arthur Pearson:

“Yo tenía alrededor de cuatro a cinco años cuando perdí la vista. Mi padre les dijo a los otros miembros de la familia: “Hay que hacer todo lo que se pueda por él”. Mi madre me tomó de la mano, me condujo a otra habitación y me dijo: “José, tú puedes aprender a trabajar tanto como los otros niños, y te lo enseñaré”. Amo y venero la memoria de mi madre, que alentó a su hijo a asumir toda su parte de responsabilidad de trabajo y a conseguir su parte de alegría. Al valor y a la independencia adquirida durante los doce años que he pasado en la chacra paterna, en las montañas de Tennessee, le debo lo que he podido hacer en el curso de mi existencia”<sup>41</sup>.

“Me parecía que, en el pasado, los ciegos habían sido tratados en general de una manera completamente equivocada. Personas tiernas y emotivas les hablaban de su aflicción, se compadecían por las terribles dificultades de su existencia. Si le repetimos a menudo a una persona que está afligida, lo estará y adoptará la actitud mental y física que corresponde a ésta noción destructora de toda energía espiritual.

...Cuando supe que mi vista estaba perdida, tomé diversas resoluciones, algunas muy serias, otras menos importantes, una de estas últimas fue prescindir del mozo que me atendía desde hacía muchos años. Me decía que sería, probablemente, un obstáculo para mi vida de ciego.

---

41 Campbell, E. F.: Outlook for the Blind, vol. 1, p. 99.

El gran secreto del éxito cuando se aprende a ser ciego, es esforzarse en realizar todo lo que se puede, por sí mismo”<sup>42</sup>.

Los psicólogos, por sus análisis del comportamiento de los hombres y de los animales, proyectan una nueva luz sobre este principio fundamental del tratamiento social: en “La vida de los animales”, escribe Stout, “el factor particular que pone obstáculos a su desarrollo progresivo es la existencia de los instintos que hacen por ellos lo que la criatura humana debe hacer por sí misma”<sup>43</sup>.

No existe ninguna razón grave que nos impida desempeñar el papel de una Providencia particular frente a un animal, con la condición de que nos demos cuenta de sus debilidades y de que no lo abandonemos en medio del camino cuando nos cansamos de ser buenos. Pero todo nos prohíbe actuar del mismo modo con un ser humano. En efecto, los trabajadores sociales, como aquellos que buscan ser útiles a sus semejantes de otra manera más o menos calificada, deberían mostrarse muy humildes en lo que concierne a su profesión, ya que ésta es una verdad innegable: lo que nosotros hacemos para nosotros mismos contribuye mucho más a nuestro bienestar permanente que lo que hacen los demás para nosotros.

Se encuentra el motivo si se examina la manera en que funciona la inteligencia del hombre. El lactante parece equipado en forma menos adecuada para sus necesidades que un garito, un perrito o cualquier otro animalito y su desarrollo mental es mucho más lento. La forma relativamente automática con la cual el animal responde a los estímulos externos, sigue caminos bien delineados; es lo que llamamos reacciones instintivas. Esto significa que en el animal, el progreso mental está confinado en un círculo que limita al joven ser y lo hace incapaz de adquirir necesidades progresivas y elevadas. El hombre no está encerrado en

---

42 Pearson, Sir Arthur: *Victory over Blindness*, pp. 15 a 71, New York, Doran, 1919.

43 Citación tomada a Mme. Bernard Bosanquet, en “The Stand of Life” Mac Millan and Co., p. 118, obra a la que le debo también algunas de las deducciones que siguen.

este círculo que es reemplazado en él por una espiral. Sus reacciones son mucho más lentas, porque, ya en el comienzo de su carrera, está obligado por una necesidad imperiosa, a comparar un concepto con otro y a deducir un tercero, en otros términos, debe razonar. Las operaciones del razonamiento y de la formación de las costumbres lo hacen salir del círculo estrecho de las reacciones instintivas para hacerlo seguir una espiral, que se amplía sin cesar con nuevas complicaciones, que agrandan su horizonte y le otorgan la facultad de comunicarse con lo visible e invisible a la vez. La diferencia entre el círculo y la espiral es la diferencia que existe entre la rutina y la acción deliberada, entre el animal doméstico y el pionero en busca de descubrimientos<sup>44</sup>.

---

44 En lo que concierne a los instintos en oposición a los hábitos, se puede citar, por ejemplo, este pasaje de la obra de Watson, "Psychology from Standpoint of Behaviorist", página 254, Lippincott Co., 1919: "Ningún observador imparcial y científico de los instintos del hombre debiera reivindicar para el género "Homo" ese pintoresco repertorio de instintos que posee el animal. El instinto y la capacidad de formar hábitos son funciones ligadas la una a la otra, pero existen en todo animal en proporción inversa. El hombre se destaca en la capacidad de formar hábitos. Los hábitos se forman con tal rapidez sobre la base de cualquier actividad instintiva existente, que con frecuencia se atribuye al hombre una lista de instintos tan larga como la de los animales".

Se puede citar también el pasaje siguiente, tomado de la obra de Arthur George Heach: "The Moral and Social Significance of the Conception of Personality" p. 11. Oxford, Clarendon Press, 1921.

"No tener solamente un yo, sino tener la conciencia desarrollada del yo; figurarse de una manera definida la existencia de nuestro mundo exterior en el cual el yo actúa y reacciona; formar planes meditados, en los cuales la memoria guía a la voluntad, que controla la crítica racional: tales facultades podrían parecer inherentes a la personalidad y sin embargo parece muy dudoso que tal autonomía de intereses y de intenciones con respecto al mundo circundante se realice en la vida de ningún animal excepto el hombre".

Nada de lo que precede, sin embargo, debe, interpretarse con el significado de que la distancia que separa la inteligencia del hombre de la del animal haya sido franqueada de un solo golpe, sino por una serie muy larga de pequeños pasos.

Es verdad que condiciones desfavorables —una salud deficiente, la injusticia, la falta de oportunidades— pueden aplastar al ser humano hasta el punto de que le sea imposible *sentir necesidades progresivas*. Apreciar los dones naturales y las posibilidades futuras de un hombre sin tener en cuenta estas circunstancias, sería tan injusto como pronunciarse sobre el crecimiento de una planta mantenida constantemente en la obscuridad. Cuando un hombre es abatido de este modo, es muy importante apartar los obstáculos de su camino, liberarlo de lo que lo ahoga, pero es del mismo modo importante estimular sus necesidades, necesidades que solamente sus propios esfuerzos pueden satisfacer.

La simpatía del trabajador social especializado en el servicio de casis individuales debe llegar a despertar en sus clientes algo mejor que el apiadarse de sí mismos. Se informa de que una voluntaria que se había empleado en el servicio social de las familias de combatientes habría dicho: “Me gustan los X..., hacen todo lo que les pido”. Este no es el ideal que un trabajador social debe tener de sus relaciones con su cliente. Es cierto que hay que repetirle a menudo los consejos con paciencia y persistencia, en las situaciones como la que se encontraba Winifred Jones, en el momento en que todavía no se había podido descubrir en qué medida sería ella capaz de participar en su propio tratamiento y que, por consiguiente, no se le había podido asignar todavía su papel. Pero no se trata de ser la Providencia del propio cliente. La verdadera actitud a tomar en el servicio social de casos individuales consiste en considerar la cualidad más preciosa del hombre, esta cualidad que lo distingue de los otros animales y que le permite adquirir las necesidades progresivas y elevadas, mientras que los animales son incapaces de hacerlo. La asistente social especializada en el servicio de casos individuales debe darse cuenta de esto: el ser humano no puede crearse estas necesidades en forma automática, sino que solamente por una acción reflexiva. Interponerse entre un hombre y el estímulo, que lo empuja a emprender una acción reflexiva, es perjudicarlo mucho más gravemente que cuando hablamos del peligro de “pauperizarlo”. Esta expresión ha sido siempre tomada en

un sentido sobre todo material. Pero lo que arriesgábamos verdaderamente era no sólo rebajar más la indigencia con limosnas desconsideradas, sino además cortar sus posibilidades de progreso social en uno o más puntos. Este peligro no ha estado nunca limitado a la distribución de ayudas materiales; hemos expuesto a menudo a aquellos que estaban a cubierto de las necesidades, tanto como a los indigentes, a los peligros más sutiles de otros modos de asistencia, de todos los modos de asistencia, en fin, los que no respetan las facultades propias del interesado y sus posibilidades latentes. Sin embargo, estos dos errores están íntimamente ligados: en el caso siguiente, por ejemplo, distinguimos difícilmente la asistencia material mal orientada del servicio social mal orientado.

Una antigua maestra, que yo no conocí y que se había vuelto visitadora de una gran obra de asistencia, me pidió consejo, hace algunos años, sobre sus nuevas ocupaciones. La había iniciado, parece con el deseo sincero de sacrificarse, pero se había decepcionado por el efecto que parecían producir, las ayudas sobre las familias que visitaba. ¿Sería entonces cierto que la ayuda material es siempre contraproducente? ¿Esta ayuda provoca siempre la actitud servil que había observado? La visitadora de la que hablamos era incapaz de imaginar que el trabajo con el cual se había identificado tuviera un porvenir útil, o que su acción presente produjera resultados favorables, con excepción de un beneficio material puramente temporario.

Le pedí a mi interlocutora que me citara un ejemplo concreto del perjuicio al que aludía: me citó el caso de un padre, de una madre y del hijo de ambos, un niño de once años. El padre era inválido hasta el punto de que la madre debía quedarse en casa para cuidarlo. Al comienzo parecía jovial y lleno de recursos, pero poco a poco, bajo la influencia sin duda de la ayuda que se le pasaba regularmente y que ella tanto necesitaba, empezó a quejarse cada vez más y se demostró cada vez más ávida y de mala fe.

Formulé otras preguntas a esta visitadora desconcertada; las respuestas revelaron que esta mujer que, sin embargo, estaba dotada de un poder de reflexión superior, no había nunca intentado elaborar un verdadero

programa de acción para esta familia. ¿De qué naturaleza, pregunté, eran las relaciones entre madre e hijo? Afectuosas y normales. ¿Cuáles eran las notas que el niño traía de la escuela? No se había informado, ¿Cuáles eran los proyectos de la madre para el futuro del niño? La visitadora lo ignoraba.

Ved qué poder tiene la inhibición profesional. Esta maestra debía, mejor que yo misma, conocer las etapas sucesivas por las cuales se puede ayudar a que una madre ayude a su hijo a su vez, para que sea luego un buen jefe de fámula y un buen ciudadano Pero la asistente había interpretado mal su tarea: “Ayuda material solamente”, y por este hecho ella había concentrado su atención; demasiado exclusivamente sobre los medios de adaptar las ayudas a las necesidades inmediatas de la familia. Si la opinión que ella se había hecho del carácter de su cliente era correcta, ésta aunque momentáneamente descentrada por sus desgracias, no era una piltrafa humana. Por el contrario, su hijo crecía y tenía un porvenir; ella estaba en condiciones de prodigarle su afectó al niño y ser correspondida. Lo que necesitaba, después del golpe y del desaliento producidos por sus recientes desgracias, era un plan de colaboración —un programa de *participación* sería tal vez una expresión mejor— que le permitiera compartir con la visitadora la responsabilidad de las decisiones sucesivas a tomar, para restablecer su hogar sobre bases satisfactorias. En otros términos, lo que necesitaba era una ventana abierta, un horizonte. Me pareció que esto también le faltaba a la visitadora. Después de haber descubierto hasta qué punto las capacidades de su cliente le permitían participar en la elevación de su familia, ella hubiera debido elaborar su programa en consecuencia.

Se explica que la madre haya perdido su energía moral: los seres humanos están mal adaptados a un papel pasivo; cualquiera, sea su tipo de existencia, degenera con semejante régimen. El éxito de todo tratamiento social proviene de la parte activa de cada uno de los interesados, en la medida de sus capacidades, al cumplimiento del resultado deseado. Es peligrosamente fácil para los trabajadores sociales asumir un papel, que al fin es egoísta y autocrático, y ponerse en primer plano por acciones que,



desinteresadas en apariencia, obligan a sus clientes a limitarse a la actuación pasiva, obligada. Inculcarle a esta madre, de cualquier manera, una concepción nueva de la parte importante que debe asumir en la elevación de su hogar, proporcionarle un estímulo apropiado (apropiado para ella) que le impulse a desempeñar su papel, es ayudar adecuadamente no solamente en nuestra concepción de las cosas, sino en la de ella. Para todos, los socorros son de este modo una simple herramienta, ni siquiera la más importante, del desarrollo de la personalidad<sup>45</sup>.

No es tal vez inútil agregar algunas palabras concernientes a la ayuda material, ya que es un tema sobre el que la opinión oscila entre la aprobación y el rechazo. La ayuda, como dádiva, es hasta tal punto antidemocrática que la reprobación te llega tanto al que la da como al que la recibe y constituye una maldición para ambos. La ayuda, en sí y por sí, no tiene ninguna calidad moral y menos que cualquier otra la de poder tornarse democrática. Su verdadero papel es subsidiario. Si en un determinado caso de mala adaptación social, los elementos principales del plan de acción son buenos y corresponden a la situación real, si este plan está basado sobre una comprensión sincera y si, además, nos aseguramos el interés y la cooperación del interesado o de las personas más

---

45 El doctor Félix Adler, en "An Ethical Philosophy of Life", describe los rasgos característicos de la filantropía egocéntrica, los del altruismo y, en fin, los de su propia filosofía ética que consiste en "actuar de manera que haga destacar lo que hay de único en la personalidad de los otros" y en fe propia. Al pretender cambiar a los demás, incontestablemente, estamos obligados a cambiar nosotros mismos. La transformación que experimentan los padres cuando tratan de educar a un hijo es un testimonio evidente de lo dicho.

El doctor Adler da como un error muy característico del altruismo a la mujer o a la madre "que se agota trabajando sin descanso por su marido o sus hijos que se anula siempre, que jamás exige nada, ni los servicios que se le deben en compensación, ni el respeto que su abnegación merece, degradando y destruyendo así el carácter moral de aquellos a quienes mima. El Sacrificio egocéntrico de sí mismo está brillantemente descrito en un pasaje (p 212 y siguientes) demasiado largo para citarlo aquí, pero que debía ser leído y releído por los trabajadores sociales.

interesadas, es entonces posible desdeñar las inclinaciones corrientes que por un momento condenan y por otro favorecen la ayuda material. El método por el cual se llega a la comprensión de un cliente y a la elaboración, conversando con él, de un programa en el que, el mismo participa, es en esencia un método democrático. La condescendencia no debe entrar para nada, ni tampoco el ideal que tiene por finalidad dar “lo mismo a cada uno”.

Hace tiempo que tengo la idea de que no existe en el servicio social una especialidad cuyo objeto sea la donación como ayuda. La asistencia material puede ser practicada generosamente mientras aquellos que la ejercen comprenden claramente los principios que son la base del tratamiento social de casos individuales y que los apliquen en su trabajo cotidiano. Si de este modo emplean sus energías en el camino que los llevará al desarrollo de la personalidad de sus clientes, si estos clientes, con una acción reflexiva, consiguen crearse necesidades más elevadas, si no están obligados a formarse en el mismo molde, sino que logran esta diversidad que es la consecuencia natural de una actividad personal y si, por encima de todo, contraen relaciones con agrupaciones sociales diversas a aquellas a las que pertenecen naturalmente, entonces no tenemos de qué inquietarnos, ni de la parte que desempeña el socorro material en nuestro programa, ni de ninguna otra consideración simplemente secundaria.

## EL SERVICIO SOCIAL DE CASOS INDIVIDUALES EN LA FAMILIA

HA LLEGADO EL MOMENTO DE ABANDONAR LAS consideraciones relativamente abstractas desarrolladas en los tres capítulos precedentes —la interdependencia de los hombres, sus esfuerzos para llegar a la expresión de sí mismos y a la diversidad— y de estudiar, desde un punto de vista del todo diferente, la readaptación de los seres humanos y su ambiente social. Me ha parecido útil intentar discernir, lo antes posible, lo que será el servicio social de casos individuales en sus relaciones con los desarrollos sociales del futuro, pero la readaptación y la estabilización de las relaciones sociales de hoy merecen todavía más atención. El mundo en el que vivimos, tal como es, tal como queremos mejorarlo, es la única puerta por la cual podríamos ir hacia un futuro mejor. Por lo tanto en el pequeño número de páginas de que dispongo todavía quisiera revisar rápidamente algunas de las formas concretas del servicio social actual de casos individuales y examinar cada una de ellas en relación con algunas de las principales instituciones sociales permanentes: la familia, la escuela, el taller, el hospital y el tribunal— podríamos alargar algo esta lista. En fin, como ya lo he indicado, ninguna descripción del servicio social de casos individuales, por breve que sea, puede dejar de dar cuenta de la acción recíproca que las diferentes formas del servicio social ejercen unas sobre otras. Este resumen debe preceder también mis conclusiones.

Para formular una definición, he debido, en el capítulo IV, limitar la aplicación del término “servicio social de casos individuales” al tratamiento asiduo y prolongado de las situaciones difíciles. Ampliemos ahora el empleo de este término para hacer entrar de nuevo todas las adaptaciones socialmente útiles que se realizan a favor de los individuos, y colaboran directamente al desarrollo de la personalidad.

El servicio social intensivo de casos individuales de los cuales he hablado, este tipo de servicio social que se ocupa ante todo de la personalidad en sus relaciones sociales, será tal vez designado en el futuro con una denominación especial (esperemos que no comporte más de una palabra), pero actualmente, este término engloba todas las formas del servicio social dignas de este nombre que se aplican a los individuos tomados uno por uno.

Consideremos en primer lugar la familia. ¿Qué relaciones tiene el servicio social de casos individuales con la vida de familia de nuestros días?

He tenido la ocasión de hablar precedentemente de las dificultades con que tropieza el trabajador social especializado en casos individuales, por el hecho de que el tipo de relaciones de las cuales se ocupa, constituye la trama de la vida diaria. Ocurre lo mismo, muy particularmente, en los casos individuales de protección a la infancia. Todos los aspectos del servicio social conciernen personalmente a cada uno de nosotros. Cuando leemos en la literatura corriente, en las revistas y en los diarios, las discusiones relativas no solamente al matrimonio y al divorcio, sino también a la responsabilidad de los padres y a los otros aspectos de la vida de familia, nos quedamos asombrados por la nota personal de estas discusiones. Los que han conocido desde su nacimiento la verdadera vida de familia y que han tenido el privilegio de poder fundar, a su vez, un verdadero hogar, aquellos bien protegidos en su aislamiento, estiman generalmente que la vida de familia es un lema demasiado sagrado para ser discutido en público. Por otra parte, muchas obras literarias que atacan a la constitución actual de la familia, revelan la experiencia personal desafortunada de sus autores. Estas cuestiones son demasiado importantes, sus raíces son demasiado profundas para poderlas resolver inspirándose en prevenciones personales.

No hay duda de que los trabajadores sociales que se ocupan de casos individuales tienen también su propia disposición de espíritu basada principalmente en la naturaleza del hogar en el cual han crecido, pero los que toman más a pecho su tema y su tarea aprenden a liberarse de sus inclinaciones, o por lo menos a contar con

ellas en los juicios que se forman. Raramente se encuentra una persona dedicada al servicio social de casos individuales cuyos puntos de vista sobre la familia, a veces conservadores, otros radicales, no se vayan modificando profundamente al contacto con las realidades que le revela su trabajo. Recuerdo, por ejemplo, la observación, efectuada por una mujer que, después de haber seguido un curso complementario de sociología en una universidad, se había, consagrado al servicio social de casos individuales en el oeste de la ciudad de Nueva York. "Cuando estaba en la universidad, me dijo, pertenecía al grupo de las feministas extremas de la escuela de Cicely Hamilton, que no quería oír hablar de la vida de familia: pero desde que trabajo en este barrio, me doy cuenta de que mas teorías no se adaptan a las situaciones familiares que encuentro. Pienso que cuando se renueve el mundo, habrá que considerar algo más que las impresiones de un pequeño núcleo de intelectuales".

Existe a veces, para la vida de familia y el hogar, una actitud manifiestamente exclusiva que llega hasta el rechazo de toda otra forma más amplia de conciencia social. Tenemos solamente que recordar hasta qué punto, durante ciertos períodos de nuestra historia, el poder de la familia ha dominado el del Estado, para comprender que si los trabajadores sociales se interesan por la familia, no es por esta institución en sí, sino por el bienestar del individuo y de la sociedad. Deben aprender a descubrir, en todo servicio en que su tarea sea necesaria, las fuentes latentes de fuerza y las fuentes probables de debilidad. ¿Hasta qué punto este hogar es el producto de malas condiciones sociales a las que se deberá poner remedio mediante una acción colectiva? O, ¿hasta qué punto es notoriamente antisocial y constituye una fuente de contagio? Sus miembros, ¿están bajo el dominio del más fuerte o cada uno de ellos está impulsado a desarrollar sus facultades de iniciativa? Es más fácil formular estas preguntas que resolverlas: la respuesta era difícil de encontrar en el caso de los padres de George Foster, en el hogar de Clara Vanska, o en el de Winifred Jones. Cuando los clientes de los trabajadores sociales viven en familia, son demasiado accesibles a los visitantes: es esta una dificultad.

Numerosas personas van y vienen alrededor de ellos cumpliendo una u otra misión social y cada una de ellas influye en un cierto grado la vida de familia en su conjunto, aunque esta influencia sea ejercida a menudo de manera completamente inconsciente. Se hace alusión en un diálogo imaginario, escrito por una asistente social especializada en casos individuales, a “Jane”, una novicia del servicio social, que contesta a su amigo “El Filántropo”.

“Comprendo. Usted quiere decir que dentro de algunos años, las obras especializadas habrá descentralizado enteramente a la familia: el inspector escolar se ocupará de los varones, los patronatos escolares se ocuparán de las niñas, el especialista en higiene infantil de los niños más pequeños, el puericultor de los lactantes. Las enfermeras de diversas obraras, tendrán cada una su día de visita y la clínica industrial se ocupará de los hombres. Habrá psiquiatras especializados para las personas de edad mediana y los ancianos. Un especialista para los presupuestos familiares repartirá las ayudas materiales. Cada uno de estos técnicos tendrá para cada familia un plan diferente”

“Dios mío, ¡cuántas personas especializadas!”, dijo el filántropo. Hubo un silencio. “¿En qué piensa usted ahora?”, preguntó. “¡Oh!, dijo Jane, pensaba simplemente en la familia”.

Es muy probable que Jane haya sido la última en desear la abolición de estas diferentes especialidades, pero los especialistas, al ocuparse de las familias o de los miembros de una familia, deberían estar al corriente de los hechos característicos de la vida familiar y no perder de vista estos hechos ni siquiera demostrar cuáles son algunos de estos hechos.

Me doy cuenta, naturalmente, de que muchos consideran la familiar como una institución social envejecida y gastada que es imposible adaptar a las necesidades actuales de la sociedad. Las personas cuya existencia transcurre bajo la protección de su círculo familiar no se dan cuenta del número de “sin hogar” que contiene el mundo actual; los llamo “sin hogar” en el sentido de que el círculo familiar no es o no ha sido nunca la base de su existencia. Pero algunos de los sucedáneos

propuestos para reemplazar al hogar no han dado resultados satisfactorios. Dejando de lado cualquier sanción legal, parece que los niños tienen derecho a un padre y a una madre y que necesitan contar con ellos en forma permanente. Si los padres no consiguen mantener entre ellos una verdadera colaboración, los hijos sufren cruelmente. En general, no llegan a prosperar si no poseen un padre y una madre que los quiera y que se quieran entre sí. Si esta afirmación es exacta, nosotros tenemos un fin definido hacia el cual debemos dirigir nuestros esfuerzos, cualquiera sea la medida en la que la institución del matrimonio pese sobre la vida moderna.

Una colega pretende que muchos de los trastornos de la vida familiar contemporánea son debidos a la lucha que se lleva a cabo en el seno de la familia para democratizarla. Cita al profesor Tufts: "La democracia en la vida nacional se estabiliza a medida que se vuelve más antigua. Lo mismo ocurrirá con la democracia en la vida de familia". Soy completamente de esta opinión, pero debemos siempre recordar que la democracia en la familia es imposible si el marido o la mujer son manifiestamente anormales. El matrimonio de los inaptos seguirá perpetuando en la familia, y sea en la anarquía o la autocracia, hasta que no se haya descubierto el medio de impedir semejantes uniones.

En ninguna parte, en el terreno de la administración pública, el Estado trata las cosas desiguales con una igualdad tan ciega como cuando impone las leyes actuales del matrimonio, leyes diversas es verdad, pero cuya diversidad no es nacional. Las personas que reflexionan están de acuerdo en que si se debe facilitar el matrimonio a todos aquellos que son capaces de fundar verdaderos hogares, habría que tomar medidas para impedir las uniones precoces, las uniones forzadas y el (matrimonio de aquellos que inevitable o aun probablemente, transmitirán a sus descendientes enfermedades físicas o deficiencias mentales<sup>46</sup>). Los trabajadores sociales de

---

<sup>46</sup> En cuanto a las modalidades de este principio, enunciado demasiado brevemente, ver "The Right to Marry", por el doctor Adolf Mayer, en "The Survey" del 3 de junio de 1916.

nuestro país que se han especializado en el servicio de casos individuales deberían, no solamente conocer nuestras leyes actuales sobre el matrimonio y sus defectos, sino también comprender el papel preponderante que corresponde a la forma en que estas leyes son aplicadas. La adaptación práctica del espíritu de la ley a las circunstancias individuales tendrá probablemente como resultado desarrollar con el tiempo ciertos aspectos del servicio social de casos individuales<sup>47</sup>.

Los conflictos de los gustos y de las ambiciones, las reacciones diferentes a los cambios exteriores bruscos, el no querer abandonar una adaptación pasada de moda son factores que desempeñan un papel en las uniones desgraciadas. La falta de flexibilidad es ya una fuente abundante de penas.

Negarse a sufrir modificaciones y adaptarse, es perder todo lo que, en las relaciones humanas, merece ser conservado. No se puede obtener estabilidad si nos obstinamos en una rigidez llevada al exceso. Se entiende que es posible aplicar mal, en las discusiones relativas a la familia, esta ley de crecimiento por modificación. El Dr. Félix Adler, aplica estas modificaciones muy noblemente, a la entrada misma de la vida familiar, o sea en el momento de contraer matrimonio: en vez, dice, de tomar esta decisión con el fin de actuar más que nunca según nuestra voluntad, deberíamos, por el contrario, aceptar el matrimonio como la más hermosa ocasión que nos será dada jamás de someternos a influencias modificatorias<sup>48</sup>. La educación para el matrimonio es probablemente el lado más descuidado de cualquiera de nuestros programas sociales modernos. Como dice el profesor Ross, debemos aprender "a tornar la atmósfera social glacialmente hostil, a toda idea

---

<sup>47</sup> Como ejemplo de las relaciones íntimas que existen entre el servicio social de casos individuales y las reformas sociales, méncionalo de paso los estudios comprendidos por la "RusseH Sage Foundation", primero a propósito de las leyes americanas sobre el matrimonio, y en seguida, acerca de la aplicación de estas leyes, estudios tomados directamente de mis informes sobre el servicio social familiar de casos individuales.

<sup>48</sup> Adler, Félix: "Marriage and Divorce", p. 35 y las que siguen. Nueva York, Mc Clure, 1905.



frívola o desconsiderada del matrimonio”. Debemos incorporar un ideal sano del matrimonio y de la familia “en toda la tradición social, a fin de que los jóvenes lo encuentren en todo momento”. La materia de esta enseñanza deberá ser proporcionada en parte por la experiencia adquirida en el curso del servicio de casos individuales.

En muchas familias extranjeras establecidas en América, y sobre todo en aquellas que son mejor conocidas por los asistentes sociales, la autocracia es tradicional. Tenemos aquí la ocasión de establecer un puente, que llevará a padres e hijos hacia los métodos democráticos, sin perjudicar su solidaridad familiar, como ocurrió por ejemplo en la situación de la familia Allegri, descrita anteriormente. No nos damos cuenta de la desmoralización que puede invadir a una familia, por el solo hecho de que los padres extranjeros soporten el choque de un cambio brusco de medio y sean incapaces de adaptar la educación de sus hijos a las instituciones del Nuevo Mundo.

Una asistente social tuvo que poner a prueba su ingeniosidad al verse en la necesidad de conciliar los prejuicios sociales de un padre italiano con los métodos empleados en América para curar a su hija enferma gravemente. Era necesaria una operación y habían encontrado el hospital donde se efectuaría. Pero el padre, sordo a todas las súplicas, pretendía que la niña no debía abandonar su casa. Finalmente la asistente social descubrió que el padre consideraba que una jovencita estaba irremediablemente comprometida si pasaba una noche fuera del domicilio paterno. La adaptación que se encontró fue permitir que el padre acompañara a su hija al hospital y que se quedara hasta el momento de su curación. De este modo la reputación de la niña estaba a salvo.

En esta enumeración incompleta de las desigualdades cuyo origen está en el hogar, debemos tener en cuenta el conflicto que aparece entre las generaciones cuando los jóvenes contraen, independientemente de su familia, relaciones personales determinadas, con el mundo exterior. A veces el nido familiar ha sido tan celosamente protegido que los pajaritos no aprendieron nunca a volar con sus

propias alas. Es esa una situación sobre la cual los higienistas mentales insisten a menudo en nuestros días: los niños, en esas circunstancias, no se desarrollan desde el punto de vista emotivo, no se acostumbran a actuar con reflexión y no valen más, en cierto sentido, que los animales domesticados de los cuales hemos hablado en el capítulo precedente. En otros términos; los padres no han logrado, en estos casos, conciliar en los niños los dos principios de la interdependencia y de la acción reflexiva. Cuando estos principios no han sido completados uno con otro en la juventud, es raro que lleguen a armonizarse enteramente en la vida, ulteriormente. Pero no hay que ignorar la otra faz de la situación. El fracaso puede producirse de diversas otras maneras: puede provenir, por ejemplo, de la insensibilidad frente a las obligaciones sociales, entre las cuales figuran los deberes hacia los padres. La literatura de imaginación ofrece pocos personajes tan conmovedores como el padre viudo de Arkady y los viejos padres de Bazarof en la obra maestra de Turguenef, "Padres e hijos". Arkady volvió de la Universidad manifestando un gran desprecio por Puchkin, el poeta preferido de su padre, desprecio que no vacila en proclamar a todo el que ve, y la madre de Bazarof debe darle a éste su bendición a escondidas, tan emancipado está.

Debemos naturalmente: tener en cuenta el hecho de que la denominación de "familia" no es suficiente para constituir un hogar. Existen simulacros de familias y, si quiere enfrentar su tarea con valor, el trabajador social especializado en el servicio de casos individuales, debe aprender a distinguir, por penoso que esto parezca, las familias reales de las familias ficticias.

Se necesita otra cosa, no solamente la ceremonia que legaliza las relaciones entre dos seres humanos, para crear los lazos de familia, y la familia ficticia es aquella en que esa otra cosa no sólo está ausente, sino que además no puede ser restaurada o creada por más esfuerzos que se hagan. Cuando hay hijos, el medio de juzgar la situación es formularse la siguiente pregunta: los hijos de esta pareja, dejados adonde están, ¿podrán ser con el tiempo buenos jefes de familia? Si esto no es probable ni concebible,

entonces debemos hacer desaparecer este foco de contagio y de disgregación social, si esto es legalmente posible. Este desmembramiento será realizado en el interés mismo de la familia y no desconocerá de ningún modo los derechos de ésta. Las únicas personas que creen todavía que los derechos de los padres son absolutos, son probablemente aquéllas que no han visto nunca el sufrimiento y la injusticia que puede producir la aplicación de esta teoría. No han aprendido nunca por experiencia personal que ante nuestros tribunales (aunque éstos han hecho un progreso real en este terreno), derecho por derecho, justicia por justicia, la causa de los padres es siempre más fuerte que la de los hijos.

La enumeración que hemos realizado, con respecto a las dificultades a superar en la vida de hogar, parecería casi constituir una condenación de la familia y parecería indicar que el hombre haría mejor si tomara en otra parte sus primeras lecciones de individualidad y de socialidad. Pero todavía no ha sido encontrada esta "otra parte". Cualquiera que haya observado el efecto destructor que produce sobre la personalidad de los niños la reunión en gran número en clases superpobladas o vastas instituciones-cuarteles, comprenderá mejor la influencia que ejercen, sobre el desarrollo normal del ser humano, los lazos naturales, el afecto y la atención compartidos, aun cuando esta atención sea relativamente poco experta. Si todos mis lectores pudieran tomar conocimiento de las relaciones originales de las cuales he extraído los relatos que han sido el objeto de los capítulos II, III y IV, captarían todavía mejor esta verdad. George Foster echó de menos amargamente a las dos familias que lo habían recogido antes de la colocación en que se encuentra actualmente. Sentía el deseo apasionado que experimenta el niño normal de pertenecer a alguien en particular, de vivir en un medio que sea totalmente suyo. Cualquiera hubiera vacilado en admitir que las condiciones imperantes en el hogar de Winifred Jones constituyera un ambiente favorable para la formación de los niños, pero fue probablemente una percepción muy definida de las posibles alternativas, la causa de qué la asistente conservara la integridad de este hogar, lo que proporcionó una razón más para poner en ejecución todo lo que podría mejorarlo.

Existen cosas que no se pueden fabricar en masa, especialmente hombres y mujeres capaces de desempeñar un papel útil en la sociedad. Es verdad que la escuela, el club, el taller, los organismos comerciales o profesionales, así como los movimientos políticos organizados, nutren estas fases del carácter, estas necesidades de contactos exteriores, este deseo de competencia en un pie de igualdad con aquellos que no puede alimentar la familia; pero los instintos de protección y de benevolencia tienen su génesis en el hogar y a través de toda la vida. Esta cuna de lealtad y de sacrificio servirá como criterio fiel para las otras actividades humanas.

Me parece que el estudio de las publicaciones que relatan las biografías de hombres y mujeres de valor, completarían y enriquecerían la experiencia de la vida familiar que muchos trabajadores sociales ven, sin duda, en condiciones anormales. Dos extractos demostrarían lo que termino de decir. El primero está sacado de las cartas de William James. Proyecta una luz significativa sobre este contacto íntimo entre las generaciones sucesivas, que; es más característica del hogar que de cualquier otra institución social. El pasaje que voy a citar está tomado de la última carta que William James, entonces en Inglaterra, escribió a su padre, gravemente enfermo en América.

“En este abismo misterioso del pasado en el que el presente va a caer y va a alejarse cada vez más, será siempre usted el que ocupará el lugar principal. De usted proviene toda mi vida intelectual y aunque a veces parecíamos no estar de acuerdo estoy seguro de que la armonía existe en alguna parte y de que nuestros esfuerzos se adaptarán los unos a los otros. Me es absolutamente imposible medir la magnitud de mi deuda hacia usted, tan precoz, penetrante y constante fue su influencia.

En lo que me concierne, sé todo el trabajo que le he dado por mis rarezas y, a medida que mis hijos crezcan, aprenderé a conocer mejor la clase de prueba que usted tuvo que superar cuando debió vigilar el desarrollo de un ser diferente de usted, del que se sentía responsable”<sup>49</sup>.

---

49 The Letters of William James, edited by his son, vol. 1, p. 219 y siguientes. Boston, The Atlantic Monthly Press. 1920.

Mi segundo ejemplo biográfico es extraído de la “Vida de Pasteur”. Este no se limita, me parece, como el extracto anterior, a demostrar los lazos que unen a las generaciones y a poner de relieve la continuidad de la vida de familia. Revela también cómo es posible, gracias al afecto y a la ayuda mutua, mantener en un hogar modesto, una cultura intelectual de la más amplia envergadura. Este hogar, una pequeña curtiembre en el Jura, cerca de la frontera suiza, estaba compuesto por los padres, un hijo y dos hijas. El padre era de origen campesino, pero había sido soldado bajo Napoleón Bonaparte. Fueron necesarias muchas luchas para lograr que el hijo único fuera enviado pupilo, y la nostalgia del niño fue tal que la primera tentativa fracasó. Cuando en fin los estudios del joven Pasteur tomaron un curso regular, consiguió que los suyos empezaran a interesarse por los mismos; en ese momento, como más adelante, supo hacer participar a cada uno de los miembros de su familia de sus aventuras intelectuales. Dibujaba con cuidado, mientras su padre tenía la vista baja, formaciones cristalinas, que fueron su primer descubrimiento importante. “Hablamos siempre de tus estudios —escribía el viejo Pasteur—, de lo que haces en casa del señor Barbet, si asistes todavía al curso del señor Pouillet, si no descuidas las matemáticas, si una ciencia no entorpece a la otra. No lo creo. Lejos de eso, deben ayudarse entre sí”. El principio de la coordinación no se aplica solamente a la ciencia, como lo pensaba probablemente desde sus montañas este curtidor perspicaz, cuyo afecto agudizaba hasta el más alto grado la inteligencia. Se aplica también a la familia: es una ayuda la unidad en la adversidad.

Los padres de Pasteur descansaban hacía varios años en su último sueño, cuando los habitantes de la región celebraron una fiesta en el transcurso de la cual se colocó una placa de bronce en la pequeña casa dónde había nacido Pasteur. Él estaba presente, y este hombre, cuyos descubrimientos en química habían revolucionado el pensamiento científico de Europa, se emocionó mucho. No puedo poner de mejor modo en evidencia las relaciones que unen “el primer silogismo práctico” —el padre, la madre y el hijo— con la vida de la nación y con el mundo más vasto todavía del pensamiento y del sentimiento que

citando las palabras que Pasteur dirigió a sus viejos vecinos en esta ocasión. Dijo entre otras cosas:

“¡Oh! padre, madre míos! ¡Oh! mis queridos desaparecidos, que habéis vivido tan modestamente en esta casita, a vosotros os debo todo. Tus entusiasmos, madre valiente, me los has pasado a mí. Si he asociado siempre la grandiosidad de la ciencia a la grandiosidad de la patria, es porque estaba impregnado de los sentimientos que tú me habías inspirado, y tú, mi querido padre, cuya vida fue tan ruda como tu rudo oficio, tú me has demostrado lo que puede la paciencia, con tus largos esfuerzos. Es a ti a quien debo la tenacidad en mi trabajo diario. No solamente tenías cualidades perseverantes que hacen la vida útil, sino que sentías también admiración por los grandes hombres y las grandes cosas. Mirar hacia arriba, aprender más, buscar elevarse siempre, esto es lo que me has enseñado.

Te veo todavía, después de tu jornada de labor, leyendo por la noche algún relato de batallas en uno de los libros de historia contemporánea, que te recordaban la época gloriosa de la cual habías sido testigo. Enseñándome me has inspirado.

Seais benditos, uno y otro, mis queridos padres, por lo que habéis sido y dejadme ofreceros el homenaje que se os ha hecho hoy en esta casa...<sup>50</sup>.

---

50 Valery Radot, René: “La Vida de Pasteur”, ps. 489-490, París 1960.

## EL SERVICIO SOCIAL DE CASOS INDIVIDUALES EN LA ESCUELA, EL TALLER, EL HOSPITAL, EL TRIBUNAL

OCURRE QUE VIVO EN UNA CIUDAD (NUEVA YORK) en la que repetidas veces las campañas políticas relativas a las elecciones municipales se han ocupado especialmente de los presupuestos, la construcción y la administración general de las escuelas que tienen que instruir a más de novecientos mil niños. Uno de los diarios de Nueva York que manifiesta más interés por las cuestiones concernientes a la instrucción, se expresa en estos términos por medio de su editor: "Nuestro régimen escolar ha sido concebido en 1898 por autoridades que habían estudiado el tema de una manera demasiado académica. Como era el caso para las escuelas francesa", según Mat-thew Arnold, en un mismo año de estudios, todos los niños, a la misma hora, abrían el mismo libro en la misma página y aprendían de memoria las mismas lecciones". Nos imaginamos fácilmente los guardianes celosos de nuestra democracia estableciendo el principio de que en América hay que hacer lo mismo para cada uno, del mismo modo, sin temor ni favor. Poco a poco naturalmente, se llegaron a modificar más o menos los métodos escolares con respecto a los niños débiles y los deficientes mentales, como en lo que concierne a la enseñanza manual y otros puntos más. El resultado de esto es que en nuestros días una proporción de niños, mucho más elevada, pasa de la escuela primaria a la escuela secundaria. Sin embargo, como dice miss Abbott a propósito de las escuelas de Chicago, el público no comprende todavía bien que los problemas escolares no son únicamente de orden educativo, sino que son también en parte de orden social.

La estandarización de las edades, de los tests mentales y de los programas, apoyada sobre las cifras imponentes de las estadísticas, ha constituido poderosas murallas detrás de las cuales el conservadorismo profesional se ha

atrincherado en muchas partes del país. Fue solamente en 1906 cuando se intentó introducir en la enseñanza los principios y los métodos del servicio social de casos individuales nombrando maestras visitadoras<sup>51</sup>, remuneradas al comienzo por la iniciativa privada, que actualmente sigue sosteniéndolas; pero este servicio pertenece ahora en parte a la administración escolar. Un educador ha descrito esta innovación como una tentativa efectuada “para salvar al niño de los niños y a los instructores de la escuela”. Si alguna vez hubo que dividir un inmenso problema y someter separadamente al análisis cada uno de los elementos que lo constituyen, fue en el caso de la enseñanza primaria pública en Norteamérica, al comienzo del siglo XX.

En la hora actual, la maestra visitadora ha empezado solamente a actuar. Naturalmente que su acción está estrechamente ligada a la inspección médica, a los exámenes mentales escolares, a la orientación profesional, así como a los diversos otros aspectos individualizadores a la tarea escolar. Más que ninguno de estos, sin embargo, ella ejerce sobre el terreno estratégico, todavía desprovisto de senderos frecuentados, que se extiende entre el hogar y la escuela. La jornada de un niño comporta cinco horas de clase y diecinueve horas pasadas fuera de la escuela; se encuentra evidentemente un camino de acceso importante hacia el alumno, en las relaciones sociales en medio de las cuales transcurren las horas extraescolares. Extraigo la mayor parte de la breve descripción que seguirá, de un folleto publicado recientemente por la Asociación para el progreso de la enseñanza pública en Nueva York. El contenido de este folleto está basado en la correspondencia mantenida por la Asociación, con sesenta institutrices visitadoras, dispersas en veintiocho ciudades diferentes.

Una maestra visitadora es un asistente social que posee, de preferencia, alguna experiencia personal de la enseñanza. La dirección de la escuela le señala un cierto número de alumnos, cuyo trabajo, salud, conducta,

---

51 Llamadas también en los Estados Unidos, “visitadoras de la familia y de la escuela”



exactitud o regularidad dejan que desear, o que parecen sometidos a influencias familiares desfavorables. El papel de la maestra visitadora consiste en descubrir las causas de estas situaciones y en remediarlas mediante una mejor adaptación. No es por lo tanto extraño que, entre los medios que emplea más a menudo, figuren su influencia personal, la puesta en obra de la colaboración de los padres, los consejos y la ayuda de especialistas de la medicina y de la psiquiatría, el apoyo de las obras sociales, la utilización de los recreos existentes, la modificación del medio en el cual evoluciona el niño. Hemos comprobado; en muchas oportunidades, que éstas son las medidas más frecuentemente empleadas por todas las asistentes sociales especializadas en el servicio de casos individuales. “Modificación del medio” puede significar un cambio efectuado fuera de la escuela misma o si rio también el paso de una escuela a otra. Los cambios efectuados en la escuela que frecuenta el niño, tales como el paso a una clase superior, una clase inferior o una clase especial, se fundan sobre la enseñanza impartida a los instructores después de un estudio individual del niño en su barrio y en su familia. El análisis de las respuestas dadas a las preguntas enviadas por la Asociación demuestra que: aún en las escuelas, en las que se ha realizado una reclasificación basada sobre el nivel mental, las maestras visitadoras han encontrado niños cuyos resultados escolares no correspondían a su nivel mental y cuyo “estado físico”, las “influencias extra-escolares”, la “historia familiar”, “los defectos de carácter”, etc...., debían ser tomados en consideración para explicar su fracaso. El reajuste de las condiciones familiares desfavorables, cualesquiera fuesen, tuvo como resultado que los niños presentaran un trabajo escolar de acuerdo con su nivel mental. El relato siguiente describe ese tipo de niño:

Un niño de nueve años cuyo cociente mental es 120<sup>52</sup>, era un alumno muy malo de cuarto grado. La maestra visitadora supo que tenía la costumbre de leer hasta las once de la noche “libros tomados al azar en la biblioteca”.

---

52 E1 cociente mental normal en una edad cualquiera es 100. Por encima de esta cifra, la inteligencia del niño supera la normal.

Salía raramente: "¡En semejante barrio!". La maestra visitadora hizo una selección de lecturas relacionadas con sus estudios; hizo que se interesara por los deportes al aire libre y estableció con la madre un programa diario muy nutrido, de modo que, llegada la noche, el niño, con el cuerpo cansado y el espíritu satisfecho tuviera deseos de acostarse temprano. El interés que le demostraron y la vigilancia que ejercieron le hicieron obtener resultados escolares de acuerdo a su inteligencia y transformaron su carácter. Antes indolente y soñador, es ahora un chico enérgico y un buen alumno.

Sin embargo, en este nuevo desarrollo del servicio social de casos individuales, existe un punto desalentador. Las mujeres que asumen esta tarea bajo auspicios, ya sean públicos o privados, están a menudo encargadas de una tarea demasiado considerable, que ellas no pueden, por consiguiente, cumplir en forma satisfactoria. Una maestra visitadora que debe ocuparse de más de doscientos niños por año, no efectúa ni servicio social de casos individuales ni nada que tenga un carácter social productivo. En muchas escuelas se le confía a la maestra visitadora de trescientos a quinientos alumnos, a veces hasta mil. Nosotros consideramos ya doscientos niños una cifra muy elevada; hay que reducirla a la mitad si se quiere llegar a una real comprensión del niño y contribuir plenamente a la reorganización de los métodos escolares. Las cifras citadas en el informe publicado por la Asociación para el progreso de la enseñanza pública demuestran que actualmente, entre las veintiocho ciudades que han respondido a las preguntas concernientes a las maestras visitadoras, algunas tienen el título sin tener la función.

Es imposible estudiar una de las formas organizadas de la vida social, destacándolas sobre todas las otras. Consideremos, por ejemplo, la multiplicidad de las relaciones que existen entre la familia y el taller. Hace más de trece años, en una reunión de trabajadores sociales, me permití sostener la tesis, muy discutida en ese momento, de que todas las formas de la industria, la finanza, las relaciones internacionales, el gobierno mismo serían juzgados a la larga según sus efectos sobre la vida de familia y deberían terminar por amoldarse a las exigencias

de ésta o ser suprimidas o modificadas. Algunos de mis auditores estimaron que en esta lucha, que les parecía desigual, la victoria sería inevitablemente de estas instituciones más bien que de la familia. Sin duda no he sabido explicarme bastante claramente; el caso es que no veo ninguna razón para modificar mi manera de ver. Si, por ejemplo, los empleados de ferrocarril no pueden ver a sus hijos bastante a menudo como para conocerlos realmente y para que sus hijos los conozcan bien; si una jornada demasiado larga de trabajo, o un salario insuficiente o el brusco desplazamiento de numerosos obreros, enviados lejos, destruyen la vida de familia, la industria misma no puede dejar de quedar paralizada por la reacción ineludible que se producirá contra tal ceguera social y una reorganización de la industria será inevitable si queremos que la civilización sobreviva.

Se puede, naturalmente, invertir el ejemplo y establecer que algunas de las bases de la vida de la misma familia, tienen sus raíces en las condiciones económicas y en las condiciones de trabajo. Vinogradoff, en su breve revisión de las leyes de las tribus, demuestra con qué frecuencia la organización de la tribu y las costumbres conyugales han sido moldeadas por las condiciones físicas e industriales del medio.

Estos dos puntos de vista no son irreconciliables: uno se refiere a los orígenes, el otro a los desarrollos eventuales.

La mención de las relaciones organizadas hace muy poco tiempo entre la industria y el servicio social de casos individuales, podrá sugerir cuáles son las tendencias actuales de la industria. Uno de los primeros puntos de contacto entre el servicio social de casos individuales y la industria, se produjo en el transcurso de las campañas emprendidas contra el trabajo de los niños, pero reservo toda consideración relativa a este tema y a algunas otras relaciones del servicio social con la industria para un capítulo especial, porque demostraré de este modo la acción recíproca de todas las ramas del servicio social en la realización de reformas importantes.

La introducción del servicio social de casos individuales en la administración de la industria es muy reciente. Los cambios en los métodos de producción que determinan

esta innovación han sido indicados por el desaparecido Franklin K. Lane, que escribía al finalizar su período de servicio en el Ministerio del Interior: “Dejando rápidamente atrás este período frustrado de nuestra vida nacional durante el cual hemos tratado en masa a los hombres y a las cosas, entramos en un período de desarrollo más intenso; en el curso de este, deberemos esforzarnos en descubrir las cualidades propias de cada unidad, sea esta unidad un pedazo de desierto, un tonel de petróleo, un cañón en la montaña, el curso de un río o las capacidades del hombre más humilde”.

Nos es imposible detenernos en los detalles de lo que se designa comúnmente con el nombre de “Servicio del personal”, pero es evidente que no solamente esta institución tal como, es actualmente en las fábricas y en los talleres, sino también en el departamento especializado del servicio que se ocupa de la higiene mental de los obreros deberá recurrir a las cualidades y a la técnica propia de los trabajadores sociales.

Otra aplicación interesante del servicio social de casos individuales a los problemas de la industria, nos la ofrece la indemnización de accidentes de trabajo. La Comisión Industrial del Estado de Nueva York ha contratado dos asistentes sociales profesionales especializados en casos individuales.

Están encargadas de reunir los datos sociales adecuados para ayudar a la Comisión en sus decisiones individuales relativas a la indemnización que le es debida a los obreros. Sus funciones comportan también diversas tareas: ellas eligen como tutores a personas aptas para desempeñar estas funciones, cuando los beneficiarios de la indemnización son los niños; ellas completan la indemnización acordada agregándole una intervención especializada que acrecienta su utilidad, por ejemplo asegurando la reeducación profesional del herido, encontrando trabajo para los inválidos, procurando cuidados médicos, etc.; se relacionan con las diferentes obras sociales, todas las veces que aparecen dificultades que no son del dominio de la Comisión. Miss Francés Perkins, a quien el Estado debe la organización de este

servicio, demuestra su valor por el siguiente ejemplo, elegido entre otros:

“Hogan, un padre de familia, murió en 1916 a consecuencia de quemaduras graves. La esposa ya había muerto. La Comisión designó tutor de los niños a Craig, su tío, y lo autorizó a que recibiera las sumas destinadas a su mantenimiento. En 1920, se dieron cuenta de que los recibos no llevaban ya la firma de Craig. Le mandaron una carta a la cual la señora Craig contestó que su marido estaba ausente y que ella recibía el dinero en su lugar. El servicio de patronato de casos, ya establecido, fue encargado más tarde de efectuar una encuesta, principalmente porque el Comisario se acordaba de la hermosura y del encanto excepcionales de los niños Hogan y se preocupaba por su suerte.

Descubrieron a la familia viviendo en un estado lamentable. Craig purgaba una pena de cinco años de prisión por robo. La señora Craig trabajaba fuera de su casa. La mayor de las hijas, Mary, que cuidaba a sus pequeños hermanos y hermanas, no podía concurrir a la escuela. Un hijo de 18 años, Tom, estaba gravemente afectado a consecuencia de un accidente callejero y tenía mucha necesidad de cuidados médicos. Obtuvieron fácilmente de la Caja de pensión a la Viudez, una asignación para la señora Craig. Esta asignación agregada a la indemnización acordada a los niños y a la ayuda proporcionada por algunos de los allegados, le permitió a la señora Craig quedar en su casa y ocuparse de los hijos. Mandaron a Mary Hogan a la escuela; Tom fue atendido en una buena clínica ortopédica y actualmente se está reponiendo de una operación que enderezará su pierna torcida y la dejará más o menos normal. En este caso le hemos aconsejado a la Comisión que siguiera entregando la indemnización de los niños Hogan a la señora Craig, pero solamente después de numerosos esfuerzos, las condiciones en las que vivía esta familia se modificaron hasta el punto de justificar esta recomendación”.

Existen probablemente muchas otras situaciones que implican relaciones entre las dos categorías de personas que, desde el punto de vista económico podemos denominar fuertes y débiles. En estas situaciones, ninguna

ley, por bien concebida que esté, ningún procedimiento administrativo, por bien reglamentado que se le suponga, pueden realizar una justicia esencial, si la administración no recurre a adaptaciones efectuadas caso por caso. Pero paso a la única otra cuestión que yo pueda intentar mencionar entre aquellas que se relacionan con la rúbrica general del “taller”: la cuestión de la investigación del trabajo. Las expresiones “orientación profesional” y “enseñanza profesional”, son empleados corrientemente desde hace mucho tiempo, pero un sistema técnico nacional, que conduzca al máximo de los resultados para cada uno de los individuos a los cuales se aplica, esto ha sido elaborado y aplicado muy lentamente. Algunos de los fracasos más serios de nuestro programa profesional de posguerra pueden ser atribuidos a este atraso.

Las bolsas públicas de trabajo, que funcionaban durante la guerra, por necesarias que fuesen, presentaban algunas de ellas los mismos inconvenientes. En teoría se proponían un único fin: el de poner en contacto al hombre en busca de trabajo con el hombre en busca de mano de obra. Pero los hechos no confirman siempre la teoría según la cual las dos partes se encontraban en un pie de igualdad en este mercado. En este caso también un día u otro habrá que recurrir a estas adaptaciones sociales que se practican ya en algunas secciones para adolescentes de las bolsas de trabajo de los Estados. En éstas, como lo explica un funcionario de una de estas instituciones, se intenta, al colocar a los jóvenes, tener en cuenta sus aptitudes especiales, su formación, su físico, su medio familiar, su personalidad. Una vez colocado el adolescente, se preocupan atentamente del resultado de la colocación. Ninguna Bolsa de trabajo puede decidir sobre el obrero o el patrón, pero proporcionándole un cuadro preciso de la situación concreta, le da bases más sólidas para la determinación que deben tomar.

No es aquí el caso de describir en detalle el servicio social de casos individuales en los períodos de crisis industrial, aunque la protección temporaria de los sin trabajo y de sus familias haya sido siempre, en esos momentos, un peso considerable para ese servicio y que la desocupación crea numerosas situaciones que necesitan

un tratamiento social que se prolongue durante años después de la crisis industrial. Las fluctuaciones violentas que se producen entre las épocas en las que existe una gran escasez de mano de obra y aquellas en las que existe una gran escasez de trabajo, provienen de causas sobre las cuales las instituciones sociales del país no tienen nada que ver. Estas se dan cuenta de ello y las obras que han contribuido más a atenuar los desastres causados por los años de crisis, son también las que, con más insistencia, han solicitado medidas preventivas de parte del gobierno y de la industria. "Cuando la gente se enferma, decía yo en un informe escrito después de la crisis de 1907-1908, podemos curarla; si son malos podemos intentar reformarlos, pero cuando les falta trabajo, no hay más que un remedio efectivo para sus males: encontrarles un verdadero trabajo y salarios verdaderos".

Ciertos aspectos de la situación, sin embargo, seguirán necesitando la ayuda técnica de la asistente social especializada en casos individuales. En un capítulo anterior, he mencionado al pasar, muchos tipos de sin trabajo y he demostrado la importancia de establecer una diferenciación en el tratamiento de estos diferentes tipos<sup>53</sup>. Cuanto más variadas y ágiles son las medidas que adoptan los patrones y el público, tanto más seguramente comprobaremos la desaparición de los males más graves que acompañan estos ciclos de la evolución industrial. Mientras tanto, las obras sociales están lejos de permanecer indiferentes a la tragedia del hombre y de la mujer sin trabajo. Ellas toman las medidas paliativas que están a su alcance, teniendo cuidado, dentro de lo posible, de seguir fieles a su sistema de adaptación individual de servicios prestados. Para citar otra vez mi informe de 1908, ellas "conceden un préstamo a uno, envían otro a cortar madera en el bosque y le proporcionan un trabajo de acuerdo a su salario, evitan la expulsión inminente de un tercero por su propietario, encuentran una ocupación para un cuarto, consiguen la admisión de un quinto en un hospital, colocan al sexto en el campo con toda su familia, le anticipan dinero al séptimo, comprador excepcionalmente

---

53 Ver capítulo VIII.

económico, le proveen al octavo, un desaprensivo, de una modesta ayuda en efectivo y, ofreciéndole trabajo, ponen a prueba su deseo de trabajar; en fin, en lugar de efectuar un doble trabajo, confían el noveno a la obra de asistencia que se ocupaba ya de él”.

Así como después de un cataclismo estamos predispuestos a atribuir todos los males que nos aquejan al terremoto, a la inundación o al incendio, del mismo modo en una época de crisis industrial, las obras sociales corren el riesgo de ver en sus cuentas una sola necesidad, la de encontrar trabajo, mientras sus defectos de adaptación más graves pueden ser de cualquier otra naturaleza. Como voy a explicarlo en el capítulo siguiente, semejante ceguera de parte de personas dominadas por una sola preocupación consiguió casi comprometer el tratamiento de Rupert Young y su familia.

Me he ocupado de este vicio de nuestra organización industrial que, periódicamente, impone al servicio social de casos individuales, un problema colectivo que no está capacitado para resolver. La gran organización realizada desde hace una generación por la profesión médica y por los hospitales, frente a esta impotencia de la industria, ofrece un contraste que llama la atención. Los progresos admirables de la medicina, de la cirugía y de la higiene pública no han enriquecido socialmente las obras de protección familiar y las obras de protección social de la infancia con una verdadera batería de nuevos recursos, sino que han permitido también, en el mismo hospital, una nueva y valiosa adaptación del servicio social de casos individuales a las necesidades de los enfermos que frecuentan los consultorios o que están en tratamiento en la salas.

Ha habido médicos perspicaces que deseaban obtener resultados mejores y duraderos: este fue el origen del servicio social en el hospital. Estos médicos encontraron que la comprensión social daba más fuerza a su diagnóstico y que las readaptaciones sociales hacían su tratamiento más eficaz. Nosotros notamos, aquí también, en medicina esta evolución sobre la cual he llamado ya la atención en diversos campos. En el transcurso de esta larga y lenta transformación, hemos empezado por ofrecer



remedios un poco al azar; más tarde, de manera dogmática, han sido aplicados uniformemente a todos, en fin, se ha llegado a una clasificación más o menos científica de enfermedades y a un tratamiento estandarizado para cada una de ellas. En nuestros días sin embargo, por una especie de enlace entre la ciencia médica y el servicio social, la medicina social empieza a tratar no solamente la enfermedad, sino también el enfermo en su medio individual. La medicina preventiva no debe solamente su vitalidad y sus progresos continuos a los experimentos de laboratorio y a los nuevos descubrimientos. Los debe además a la aplicación de estos descubrimientos a la vida misma, a las adaptaciones sugeridas por los clínicos, a los problemas nuevos que han señalado, a los informes redactados por las asistentes sociales sobre los obstáculos que el medio les pone en el camino y sobre los resultados ulteriores de su trabajo.

Cerca de 350 hospitales, en los Estados Unidos, poseen ahora un departamento de servicio social. El desarrollo de estos departamentos ha sobrepasado, a veces, el contingente disponible de asistentes médico sociales competentes. En ciertos hospitales, por otra parte, los progresos de estos servicios han sufrido un atraso por una tendencia a sobrecargar a las asistentes sociales de obligaciones administrativas que no son de su incumbencia. Pero todas las ramas del servicio social de casos individuales deben mucho a las modificaciones introducidas en su método por las asistentes sociales de dispensarios y hospitales, que trabajan en condiciones nuevas y colaboran en forma constante con los especialistas beneméritos de otra profesión. La asistente social profesional es la intérprete de la población ante el hospital y la del hospital ante la población. En lo que concierne a la admisión de los enfermos en el hospital y a su salida del establecimiento la asistente social puede practicar reajustes que hacen ganar tiempo y que salvan existencias. No habría, sin embargo, que perder de vista la advertencia de miss Ida Cannon cuando dice:

“Actualmente las funciones administrativas de la asistente social en el hospital la absorben en detrimento de su trabajo social. Tiene demasiado trabajo para disponer de

tiempo para visitar a las familias y para conservar claramente presentes en el espíritu las condiciones sociales de existencia de sus clientes. De este modo se torna un engranaje administrativo y priva al hospital de la contribución más importante que la misma le pueda aportar: el hecho de ser libre de todo espíritu de rutina, de conservar vivos en ella el punto de vista colectivo y el punto de vista del enfermo”<sup>54</sup>

Una rama del servicio médico social de casos individuales que se ha desarrollado rápidamente después de la guerra es conocida con el nombre de servicio social psiquiátrico. No tenemos que ocuparnos aquí de este servicio a menos que sea con la colaboración estrecha de un especialista absolutamente competente. El valor de esta colaboración salta a la vista, ya que en el terreno mental, más todavía que en el terreno médico, el diagnóstico real depende en parte de la encuesta social, y el tratamiento que resulta de ello es una amplia cuestión de readaptación social<sup>55</sup>.

Todos convendrán sin duda en que la tradición y los precedentes pesan mucho más sobre el funcionamiento diario de los tribunales y los paralizan en mayor grado que a los hospitales. Estas dos instituciones están establecidas desde mucho tiempo. Dentro de la medida en que están fuertemente organizadas y en que sus miembros poseen una mentalidad profesional especial, la asistente social adscrita a los hospitales o a los tribunales, se encuentra en un cierto estado de inferioridad. Es por lo tanto importante que la asistente social, antes de orientarse hacia el hospital o hacia los tribunales, posea conocimientos sólidamente arraigados, tanto desde el punto de vista de los principios del servicio social como de su técnica. “Leemos, es cierto —dice George Eliot—, que los muros de Jericó cayeron al sonido de las trompetas, pero no hemos oído nunca si estas trompetas tenían un sonido agudo o ronco”.

---

54 Cannon, Ida M. Alocución pronunciada frente al “American Hospital Association”, octubre de 1920. Ver también el libro de miss Cannon, “Social Work in Hospitals”, del cual una edición revisada ha sido publicada por la Russel Sage Foundation.

55 5 Ver la cita 5 del capítulo 78.

El tribunal es la última de las instituciones sociales que me propongo examinar aquí y por tribunal entiendo todo mecanismo judicial, incluyendo también su misión de interpretación y de ejecución de las sentencias. Anteriormente estas funciones estaban pervertidas por nuestro deseo ciego de punición y de venganza. Más tarde, se intentó adaptar el castigo del crimen. Ahora sólo empezamos a comprender que hay que adaptar el castigo (o más bien el tratamiento) al criminal. El decano de una de nuestras grandes facultades de Derecho, el profesor Roscoe Pound, nos dice:

—“El siglo XIX era hostil a la individualización como a toda discreción dejada a los elementos administrativos, discreción que” es el agente principal de la individualización. Se buscaba reducir la administración de la justicia entera a reglas estrechas, rígidas, formales, aplicadas de manera automática.

Sucede así en el mundo entero, pero más particular y más excesivamente en América... De allí han venido nuestros procedimientos y nuestros sistemas inflexibles de tratamiento penal, basados en el temor de ver al fiscal, a los jueces o a los directores de las cárceles dejarse llevar por un movimiento espontáneo frente a las exigencias de un caso particular”<sup>56</sup>

Los jueces modernos no consideran ya ciertas categorías de especialistas como expertos citados a título de testigos por la acusación o por la defensa, a fin de demostrar que el color negro no es, después de todo, tan negro, ni el blanco, tan blanco como podríamos creerlo. Son ahora consejeros desinteresados del tribunal, que no están al servicio de ninguna de las dos partes, pero buscan descubrir el punto de contacto entre los verdaderos intereses de la sociedad y los verdaderos intereses de los individuos en cuestión. El desarrollo progresivo de la libertad bajo vigilancia, de la condena condicional, de la libertad condicional y de la sentencia indeterminada, ha proporcionado a los médicos, a los psicólogos, a los psiquiatras y a las asistentes sociales, la ocasión de sugerir

---

56 Pound y Frankfurter: “Criminal Justice in Cleveland”. Cleveland Foundation, 1922.

diversos puntos que deberían ser tomados en consideración cuando se juzga al acusado. Se les ha permitido también indicar diversas formas de proceder diferentes según los individuos —que podrían ser empleadas cuando se trata de confiar temporariamente el destino de un hombre a la dirección y al contralor del Estado.

El sistema de la libertad bajo vigilancia para los menores y para los adultos es probablemente el camino más importante por el cual el servicio social penetra hoy en los tribunales. La libertad bajo vigilancia para los menores data de 1860 más o menos. Es debida a una obra privada de protección a la infancia, pero la forma en que la aplican los tribunales actualmente, aún en nuestros días, está lejos de ser todavía completamente eficaz. Los cambios son lentos en un mundo que sigue todavía las tradiciones inmutables y los juicios formalistas.

Ciertos tribunales recurren a la libertad bajo vigilancia para evitar una decisión difícil e impopular. Además, la emplean todavía en circunstancias en las cuales puede ser solamente ineficaz. Estas aplicaciones mal comprendidas de un método, bueno por sí mismo, hacen que las delegadas del tribunal sean encargadas de casos demasiado numerosos: a pesar de su celo, no pueden tratarlos en forma eficaz y, aquí también, encontramos un tipo de servicio social de casos individuales que se encuentra en malas condiciones por la superabundancia de clientes. Esta observación, que tiene en cuenta la libertad bajo vigilancia, está lejos de tener un carácter universal, ya que se ha realizado en este terreno una obra ejemplar, pero nuestra reflexión es aún muy exacta. La historia de María Bielowski es un testimonio de la excelente tarea cumplida por la delegada del juez que, recordarán, reúne los datos sociales relativos a esta joven, antes de que la sentencia haya sido pronunciada.

Los juristas y los jueces más eminentes desean que numerosos cambios sean introducidos en el procedimiento. Cuando yo preparaba mi obra sobre el "Diagnóstico Social" sometí algunos de sus capítulos al examen de un hombre bien conocido por su competencia en materia de testimonio judicial. Tuvo la bondad de examinar mi manuscrito y

muchas de sus críticas fueron de una severidad saludable. Pero confesó no haberse dado cuenta hasta entonces de la utilidad considerable que pueden ofrecer los testimonios fuera del tribunal. “El punto importante, concluyó, es que en los tribunales de la próxima generación, que poseerán todo un personal de asistentes sociales, estos materiales y estos métodos se habrán vuelto los elementos principales y muchas reglas técnicas que empleamos actualmente serán abandonadas”.

Tenemos todavía que recorrer mucho camino antes que algunos de nosotros pueda pretender llegar a tener conocimientos de los elementos de la encuesta social y una habilidad en las adaptaciones de los hombres a su ambiente social que podrían proporcionar un comienzo de justificación a esta profecía, pero el fin vale la pena y esperando llegar a ello, cada etapa del viaje está llena de interés y de enseñanzas.

No habría que deducir de lo que precede que la familia, la escuela, el taller, el hospital y el tribunal, sean los únicos lugares en los que el servicio social de casos individuales haya ensayado sus métodos o que sean estas las únicas instituciones llamadas a determinar, en una parte importante, la futura orientación. Aún en estas cuneo instituciones sociales, no hemos hecho otra cosa que indicar un pequeño número de casos individuales. Hemos dejado sin mencionar la combinación que une la enseñanza de la economía doméstica al servicio social de casos individuales para mejorar la administración del ahogar. No hemos hablado de la técnica, perfeccionada, actualmente en uso, para la reconstrucción de los hogares destruidos por las catástrofes. La protección a los niños maltratados y a los niños desculados constituye una rama especial del servicio social de la protección a la infancia. Cuando se ocupa de niños de carácter difícil y de niños confiados a padres adoptivos, el servicio social da nacimiento a otras dos especialidades completamente distintas. Un terreno todavía no cultivado es la aplicación de los principios de la protección a la familia y de la protección a la infancia, en la administración de las fortunas que se confían actualmente a instituciones financieras. Estas administran las rentas modestas que les corresponden a los menores y a los

adultos mal adaptados, pero podrían servir incidentalmente al interés social de sus clientes, tanto como a sus intereses materiales.

Nada se ha dicho tampoco en lo que concierne a la escuela, sobre las posibilidades de desarrollo social en las administraciones encargadas de vigilar la asistencia escolar, aunque, bien entendido, el papel del inspector de asistencia escolar sea de orden social. Las personas que otorgan a los niños certificados de aptitud para el trabajo y aquellas que intentan practicar la orientación profesional, deberían tener alguna noción sobre la técnica de servicio social de casos individuales.

La dirección de talleres, tanto como la colocación, la repartición y el adelanto de los obreros, comportan el empleo de muchos métodos del servicio social. Las comisiones de protección a los ciegos, las obras protectoras de los inválidos, las instituciones de reeducación del inválido, encuentran en el trabajo social de casos individuales una de las ayudas más importantes. Salvo algunas excepciones, no hemos llegado todavía a aplicar el método del tratamiento individual en las cárceles y en las casas de corrección de este país, pero los delegados encargados de proteger a los penados que han, salido en libertad provisional o definitivamente, deberían ser trabajadores sociales al corriente del servicio de casos individuales. Las oficinas de asistencia jurídica le deben su existencia a la iniciativa de abogados; muchos de sus promotores, sin embargo, buscan ahora una colaboración más íntima con las obras de protección familiar, con el fin de llegar a combinar en este sentido el punto de vista social y el punto de vista jurídico. Una reciente innovación es la aplicación del servicio social de casos individuales a una mejor protección y a una orientación más conveniente de los viajeros desamparados. El inmigrante recién desembarcado en un puerto americano, parecería tener, más que cualquier otro, necesidad de una dirección individual bien comprendida. Tal es el caso, en efecto, pero se ha confiado demasiado esta tarea a manos inhábiles, o se la ha descuidado completamente, lo que hace que hoy día el servicio social de casos individuales no esté suficientemente desarrollado en ese aspecto en nuestro

país. Sin embargo, la opinión pública se preocupa de esta seria laguna, y existen razones para esperar que se le pondrá pronto remedio.

Casi todos los meses atrae mi atención alguna nueva aplicación acertada del servicio social de casos individuales al bienestar de la humanidad y estos ejemplos me llegan a menudo de las fuentes más inesperadas. A veces, estos nuevos desarrollos se apartan mucho de los tipos de servicio social que le han dado origen.

Uno de estos ejemplos se encuentra en la práctica privada de médicos y de psiquiatras que, al darse cuenta de lo que puede el servicio social de casos individuales en sus consultorios gratuitos, requieren la ayuda de asistentes sociales para sus enfermos que pagan. Es imposible prever con qué rapidez el servicio social de casos individuales formará su propia clientela privada, pero sobresalen continuamente ejemplos citados en este libro, que pueden ser utilizados tanto en las familias ricas como en las pobres, ya que en unas y otras, el desarrollo de la personalidad puede ser detenido y atrasado, o desarrollado y enriquecido.

## LAS DIVERSAS RAMAS DEL SERVICIO SOCIAL Y SUS RELACIONES RECIPROCAS

SAINTE-BEUVE RELATA QUE, BAJO EL REINADO DE LUIS XIV, un cirujano le dijo un día al canciller d'Aguesseau que deseaba ver erigir un muro infranqueable entre la cirugía y la medicina. El canciller replicó: "Pero señor, ¿de qué lado del muro colocará usted al enfermo?". La pregunta del canciller puede aplicarse todavía en nuestros días a la mayor parte de las profesiones. En todas partes, el especialista corre el riesgo de adquirir un espíritu insular y este fenómeno se produce a veces hasta en el campo del servicio social. Hemos visto a las asistentes sociales poner sus talentos especializados al servicio de las familias, de los tribunales, de las escuelas y de los establecimientos industriales. Pero es tan importante como necesario, para el buen funcionamiento de estas instituciones, que la asistente social consagrada al servicio de casos individuales, posea un sentido muy definido del conjunto del servicio social y de las relaciones que unen este conjunto a cada una de sus partes.

Las otras ramas del servicio social que están todas en relación recíproca con el servicio social de casos individuales son tres: tienen por objeto los servicios sociales colectivos, las reformas sociales y las investigaciones sociales. El servicio social de casos individuales se ocupa de establecer mejores relaciones sociales, tratando los individuos uno por uno en el círculo íntimo de la familia, pero el servicio social alcanza también los mismo fines generales por otros medio.

Engloba una variedad considerable de operaciones que se ocupan de grupos —centros sociales<sup>57</sup> obras de

---

<sup>57</sup> Las residencias sociales o centros sociales (social settlements) tienden a mejorar las condiciones de existencia de un barrio cuyos recursos son mínimos, por el establecimiento para vivienda de un



recreo, círculos, obras de barrio, obras locales—operaciones en las cuales el individuo, aunque se dirijan directamente a él, no es más que una unidad en un conjunto. Por un método diferente de aquellos que emplea el servicio social de casos individuales y los servicios sociales colectivos y persiguiendo el mismo fin, el servicio de reformas sociales tiende a elevar “en conjunto” las condiciones en las cuales viven las masas, principalmente por la propaganda social y por la legislación social. Aunque el objetivo inmediato sea el de tratar el mejoramiento de la vivienda, de la salud, de las condiciones de trabajo, del empleo de los recreos o de numerosos otros fines perseguidos por las reformas sociales, el fin principal de éstas no por eso deja de ser el de hacer progresar la especie humana tornando mejores las relaciones sociales. En fin, el servicio de investigaciones sociales, con su preciosa carga de descubrimientos realizados en todos los campos de acción del servicio social, tiene también como tarea accesoria, la de reunir los hechos conocidos y reinterpretarlos para uso del servicio de reformas sociales, de los servicios sociales colectivos y del servicio social de casos individuales. He dicho anteriormente que el servicio social de casos individuales sería fragmentario si se lo separaba del campo mucho más vasto del servicio social en general. Esta afirmación, sin embargo, no es suficiente. Debemos demostrar la independendencia de todas las partes del servicio social o, más bien, la dependendencia del servicio social de casos individuales frente a otras ramas del servicio social y viceversa.

En lo que concierne a las relaciones existentes entre el servicio social que se ocupa de los individuos, por un lado, y el servicio social que afecte, a grupos, por otro, basta leer la descripción de lo que miss Sullivan ha hecho por miss Keller y de lo que las asistentes han realizado en los seis casos citados después, a título de ejemplos, para darse

---

pequeño grupo de trabajadores sociales. El Lecho de vivir en el barrio permite a los “residentes sociales” conocer íntimamente su vecindario y procurar poco a poco a los habitantes, los medios para utilizar mejor sus recreos, cultivar su salud y llegar a una mejor expresión de su personalidad.

cuenta de lo que el empleo inteligente de los recursos colectivos provistos por las obras de recreación, de educación y de cooperación, constituye para la asistente social especializada en el servicio de casos individuales un medio indirecto de desarrollo de la personalidad. El individuo aislado o la familia aislada no son nunca un individuo normal ni una familia normal. Recordemos, por ejemplo, cuántos recursos sociales se utilizaron a favor de Winifred Jones y sus hijos antes de lograr que su hogar fuese más atrayente para ellos. Existe también un terreno que se encuentra a mitad de camino entre el servicio social de casos individuales y el servicio social colectivo que, mejor cultivado, podrá proporcionar, como lo he sugerido al final del capítulo V, materiales nuevos a la psicología social.

No creo que se pueda dar un mejor consejo a las asistentes del servicio familiar de casos individuales que el de estudiar y desarrollar la parte de su esfera de actividad que atañe a las investigaciones sociales, o a la mejora "en conjunto" de las masas. No quiero decir que ellas deban renunciar a su propia tarea, ni descuidarla, a fin de emprender estudios especiales o lanzarse en campañas legislativas, pero entiendo con esto que su actividad debe ser más fecunda desde el punto de vista científico de lo que es actualmente; que los descubrimientos sociales deben ser el producto accesorio de su servicio provechoso en el terreno de casos individuales, para emplear una frase de Mrs. Sheffield, y que deberían constituirse en testigos fieles de la necesidad de reformas sociales, cada vez que esta necesidad se manifiesta en el curso de su trabajo diario. Deberían también proporcionar argumentos pertinentes que prepararan el público para las reformas. En fin, ellas ayudarán más adelante a hacer que las nuevas medidas legislativas sean aplicables en su tarea social.

Hace dos años, he tenido la ocasión de examinar un cierto número de proyectos de manuales de sociología destinados a los estudiantes. Cada una de las obras dedicaba por lo menos un capítulo a la familia, pero trataba este tema con una prudente reserva y una ausencia desalentadora de documentación. La falta de consistencia en esta parte inicial de la sociología no es debida tanto a la timidez de las autoridades como a la ausencia casi total de

estudios de casos extraídos de la vida familiar. Allí, en la más antigua de las instituciones humanas, se encuentra el centro de problemas de la herencia física y social y del medio físico y social, problemas que no han tenido todavía solución. El servicio de casos individuales no puede, se entiende, resolver estos problemas, pero puede crear un método que, al permitir abordarlos en forma beneficiosa, podría proporcionar, con el tiempo, un conjunto de informes sociales que contribuirían a su solución.

La exploración social debe ya al servicio familiar de casos individuales, diversas reformas relativas a la vivienda y a las primeras campañas emprendidas contra la tuberculosis. El servicio familiar ha contribuido también, como lo indicaremos más adelante, a la legislación del trabajo de los niños. Pero le queda todavía mucho que ofrecer en lo que concierne a la organización interna de la familia misma, aunque diversos trabajos en curso están llamados a prestar efectivos servicios. Hemos mencionado ya el estudio de las leyes relativas al matrimonio y su aplicación; citemos también las encuestas que se ocupan del mantenimiento del hogar y de los hijos ilegítimos. Agreguemos, en fin, las investigaciones ya publicadas sobre el abandono conyugal y sobre la negativa de sostener a la familia. No hay duda de que los trabajadores sociales especializados en el servicio familiar, se encuentran colocados en una posición excepcionalmente favorable para hacer observaciones de primera intención, si no están sobrecargados de trabajo, y que su formación teórica en el terreno de las ciencias sociales, unida a su formación práctica en el campo del servicio social, les permite situar estudio. Como dice el profesor Park, “la acción recíproca de las atracciones, de la tensión, de la adaptación de la personalidad en el seno de la intimidad familiar, hasta ahora no ha encontrado en las encuestas sociales una descripción concreta ni un análisis adecuado”<sup>58</sup>

Por ejemplo, la expresión “democracia en la familia” no ha sido todavía definida hasta ahora y no lo será si antes el

---

58 Park and Burgess: “Introduction to the Science of Sociology”, p. 216, Chicago, University of Chicago Press, 1921.

método de casos individuales no provee las observaciones específicas y los detalles que completarán su significación.

Pero, ¿qué relación puede tener el trabajo tan especializado de la maestra visitadora, con el servicio social en general? En primer lugar, las maestras visitadoras son las intérpretes del espíritu de toda una legislación y, más especialmente, de las leyes que tienen por objeto proteger a los menores, tales como las leyes sobre la obligación escolar y las leyes sobre el trabajo de los niños. Los servicios que prestan a la causa de las reformas sociales, como los servicios que prestan las trabajadoras sociales especializadas en el campo familiar, son recíprocos, ya que ni unas ni otras podrían ir muy lejos en su trabajo, sin la ayuda de la legislación social. Además, para citar de nuevo el informe publicado por la asociación para el progreso de la enseñanza pública en Nueva York, “las respuestas obtenidas demuestran que las maestras visitadoras no consideran su tarea terminada cuando han llegado a readaptar individualmente a los niños. Del servicio social de casos individuales ellas han obtenido (basándose sobre causas generales de situaciones que fueron llamadas a remediar y sobre modificaciones fundamentales necesarias), conclusiones que habían de prevenir ciertas adaptaciones defectuosas”.

Comprobémoslo una vez más, el niño es un animal social y no hay mejor remedio para conocer las condiciones de existencia de la población de un barrio, ni existe mejor medio para elevar estas condiciones, que el de estudiar sus efectos, buenos o malos, sobre un joven ser, cuyas relaciones frente a su medio son siempre de urna! extrema sensibilidad. David Holbrook cuenta en “The Family” que en un cierto distrito, una maestra animó con una nueva vida las obras sociales que tenían su centro en la misma escuela. Cuando las madres extranjeras asistían a las reuniones organizadas en la escuela, gracias a esta asistente social, que se había hecho amiga de ellas, se sentían cómodas. Holbrook pregunta por qué limitan esta unión entre la familia y la escuela a los barrios pobres. “Cuando descubran los profesores de las escuelas particulares y los padres que envían allí a sus hijos las ventajas que les procuran a los alumnos de las otras escuelas las maestras

visitadoras, se producirá a favor de las mismas uno de esos bruscos cambios como lo hemos comprobado con los trabajos manuales. Antaño, éstos estaban reservados para los anormales mentales: ahora este tema forma parte integrante de todos los programas escolares”.

La asistente social en el hospital, gracias a su estrecha colaboración con la profesión médica, se encuentra colocada en una posición particularmente favorable para contribuir a las reformas y a las investigaciones sociales. Las dos categorías de clínicos, el clínico social y el clínico médico, los dos, tienen su papel bien definido en la prevención de la enfermedad y en la educación de la higiene. En éste, como en muchos otros terrenos, la prevención de la que se habla a menudo como si constituyera una especialidad farmacéutica, no es ni una rama separada de la medicina, ni una forma nueva destinada a reemplazar un método antiguo: es el resultado, extremadamente valioso, de todo el arte médico. Tomemos por ejemplo, las nuevas leyes destinadas a combatir las enfermedades contagiosas y las enfermedades profesionales. Aplicándolas ampliamente, el médico y el trabajador social descubrirán todas las debilidades que éstas ponen en evidencia. Poco a poco, serán corregidas y gracias a la presión constante ejercida por los clínicos, pronto formarán parte de los principios admitidos por todos.

Las relaciones que existen entre la función judicial del presidente del tribunal y la función de interpretación social de la asistente adscripta a los tribunales, contribuyen a que se desee particularmente que ésta conozca la historia del servicio social y se haga una idea clara, no solamente de la técnica que le es propia, sino también de las relaciones que existen entre esta técnica y las otras ramas del servicio social. Ninguna especialización, ninguna preparación intensiva para los exámenes administrativos puede otorgarle las aptitudes necesarias para desempeñar un papel en el que las responsabilidades son tan grandes. En efecto, sería difícil descubrir una rama del servicio social en la cual la asistente profesional pueda prestar servicios efectivos sin poseer una buena formación social general.

Es natural, supongo, que las relaciones más íntimas que existen actualmente entre el servicio social y las

reformas industriales hayan nacido de las tentativas efectuadas para impedir el trabajo prematuro de los menores. La primera campaña emprendida en este sentido en los Estados Unidos, me dio la oportunidad de constatar la importancia que cada rama del servicio social tiene en todo progreso social verdadero y permanente. El progreso, en lo que concierne al trabajo de los niños ha sido notable, aunque algunos de nuestros Estados estén todavía atrasados a este respecto y que el trabajo de menores en las granjas no esté todavía reglamentado. El primer programa nacional relativo al trabajo de los menores, que luego fue un principio general, nació en el cerebro de una mujer, una asistente social, perteneciente al grupo de las que se consagran a las reformas sociales y legislativas. Fue en seguida adoptado por los trabajadores sociales de las obras de barrio, de centros sociales y del servicio social de casos individuales en todo el país. A veces una, otras veces otra de estas agrupaciones reunió los datos precisos necesarios para llamar la atención pública, ya que era necesario, en cada localidad, ofrecer ejemplos apropiados. Utilizando en esta fase de la campaña sus conocimientos elementales de la técnica de las investigaciones sociales, las asistentes sociales de obras de barrio y las del servicio social de casos individuales proveyeron los materiales para la redacción de folletos, de prospectos de artículos para diarios. Estos productos accesorios del servicio social de casos individuales y del servicio social de barrio hubieran sido de poca utilidad sin la competencia de los especialistas en reformas sociales, que enseñaron entonces la forma de efectuar la educación del público, de redactar leyes aplicables y de conducir las campañas legislativas. Todos los grupos del servicio social se unieron durante esta propaganda, asociándose a veces para resistir la presión de intereses poderosos. Los especialistas en reformas sociales, sin embargo, son los que dirigieron en gran parte la vigilancia que ha sido necesaria después.

Otro papel importante que desempeñar tuvieron entonces los trabajadores, en cuanto se establecieron por ley las nuevas medidas con respecto al trabajo de menores. Se, por experiencia personal, hasta qué punto, en cierto Estado, en que en ese momento la industria tenía más

necesidad del trabajo de menores que en cualquier otra parte, la nueva ley hubiera sido letra muerta, sin los esfuerzos abnegados de las obras que se consagran al servicio social de casos individuales. Durante algún tiempo, los padres y numerosos patrones se manifestaron decididamente hostiles a la aplicación de la ley mientras los que estaban encargados de aplicarla permanecían indiferentes. Mis colegas, las asistentes sociales, tuvieron que soportar por esta buena causa más vejaciones que antes o después de esta época, pero cuando empezaron a elaborar un plan razonable y adecuado en cada caso en el que se afirmaba que la ley perjudicaba a los padres, es decir en cada uno de los casos en que los padres pretendían tener necesidad del salario de un niño de menos de catorce años, ellas pudieron, en colaboración con la asociación local para el progreso de la enseñanza pública, hacer que las excepciones a la ley fueran inútiles o inexcusables. En todos los Estados que han reglamentado el trabajo de los menores, en los que las obras de protección a la infancia y a la familia poseían trabajadores sociales "familiarizados con la existencia del pueblo, habituados a efectuar la educación minuciosa de las familias y dotados de la paciencia necesaria para emprender estas adaptaciones, la asimilación de estas nuevas exigencias se realizó sin obstáculos"<sup>59</sup>. En los lugares del país en los que este trabajo diario no se realiza con paciencia y perseverancia, ocurre que una ley, que posee un poder social virtual, no tiene más valor que un efecto protestado.

Esta experiencia me enseñó a buscar las relaciones que unen el servicio social de casos individuales a las reformas sociales.

Se pretende a veces que los trabajadores sociales especializados en casos individuales se ocupan menos de mejorar las condiciones de trabajo de los adultos que de impedir el trabajo de los menores. Es cierto que la

---

<sup>59</sup> Ver mi informe: "The Social Case Worker in, a Changing World" en los resúmenes de la Conferencia Nacional de Obras de Caridad (actualmente la Conferencia Nacional del Servicio Social) de 1915, p. 14.

aplicación directa de sus talentos profesionales a los trabajadores adultos de la industria es muy reciente, pero después de muchos años, ensayaron introducir los principios generales de la justicia industrial en sus tareas diarias. Su actitud frente a “ayudas como suplementos de salarios” es un ejemplo, como lo demuestra este pasaje de una alocución de Shelby M. Harrison sobre “Los trabajadores sociales dedicados al servicio de casos individuales y el mejoramiento de las condiciones del trabajo industrial”.

“Me han contado recientemente el caso de un albañil que se había dirigido a urna de las obras caritativas de Nueva York a fin de obtener ayuda. Era extranjero y, en ese momento, no ejercía su oficio habitual, sino que trabajaba como peón en uno de los grandes inmuebles del bajo de la ciudad. Tenía una familia numerosa y como no ganaba más de doce dólares por semana, sus hijos no estaban suficientemente alimentados. La cuestión que se sometió al comité era la de saber qué había que hacer.

Cuatro propuestas fueron presentadas en el curso de la discusión: primeramente, agregar al salario una asignación familiar hebdomadaria y dejar que el obrero siguiera su trabajo; segundo, actuar con el patrón y hacer aumentar el salario del interesado, que conservaría el mismo empleo; tercero, volver a emplear el hombre en cuestión en su oficio de albañil, en el que ganaría más, y la obra se comprometería a hacerse cargo de las necesidades de la familia hasta el momento en que fuese puesta a flote; cuarto, encontrarle a este trabajador un empleo más lucrativo fuera de su antiguo oficio.

Vemos que cualquier otra de las soluciones valía más que la primera... En vez de adoptar la decisión simple y fácil de suplir el salario del marido, que era el único medio en el que habían pensado algunos miembros del comité, le prestaron un servicio mucho mayor a la familia y le inculcaron un principio importante a estos miembros del comité basándose sobre el hecho de que “las condiciones de la industria y las capacidades personales están lejos de ser tan poco elásticas” como la mayoría de nosotros lo supone.



Del estudio consciente de este caso, saqué también otras lecciones. Me demostró que los trabajadores sociales que se consagran a casos individuales deben interesarse por la movilidad de la mano de obra, que deben intentar colocar a los obreros en empleos en los cuales tengan más éxito, en los que sus salarios sean relativamente más elevados, en los que la vida sea menos cara. El trabajador social que se consagra a casos individuales, debe ocuparse de estos en relación con el Estado o el país entero y, por consiguiente, conocer las numerosas obras establecidas para facilitar los intercambios de mano de obra. Es posible que haya todavía otras enseñanzas a deducir de este caso, pero lo que he dicho basta para mostrar algunas de las razones por las cuales el tratamiento debe ser ampliamente concebido y para hacer ver que tal tratamiento contribuye a enseñar principios industriales fundamentales.<sup>60</sup>

En su trabajo, Harrison sugiere algunos de los métodos por los cuales los trabajadores sociales que se consagran a casos individuales, pueden contribuir a la educación del público en el campo de las cuestiones industriales; acordándole a este tema la importancia que tiene, en las sesiones de los comités que examinan casos individuales, así como en la prensa y en las reuniones públicas. Los legajos de estos casos individuales pueden, cuando son suficientemente numerosos, proporcionar pistas interesantes a aquellos que se ocupan de investigaciones en el campo del trabajo industrial; pueden también servir de base para investigaciones que emprenderían las obras que se ocupan de casos individuales.

Cuando un funcionario está encargado de la aplicación de una ley sobre la cual ningún grupo político influye ni se interesa, encontrará a menudo, que esta ley ya sea antigua o reciente, será su mejor apoyo, en una obra de servicio social de casos individuales. Miss Edith Abbott escribe al respecto:

“En dos sesiones consecutivas del comité de obras de caridad asociadas de Chicago, tuvimos que resolver este difícil problema que es el de ayudar a la familia de un

---

<sup>60</sup> Harris Shelby: Informes de la Conferencia Nacional del Servicio Social de 1918, p.305.

tuberculoso que efectuaba un trabajo liviano. Uno de estos enfermos, recuerdo, era señalero del ferrocarril. Uno de los miembros tuvo la idea de “informarse sobre los empleos que habían desempeñado estos obreros, con la esperanza que alguno de los antiguos patrones estuviera dispuesto a ayudarlos. Desde que estaban enfermos estos dos hombres habían hecho intermitentemente una serie de tareas livianas, pero por uno de los informes, presentado en una sesión ulterior del comité, se supo que los dos habían contraído la tuberculosis en una fundición del Oeste de la ciudad, donde habían trabajado durante muchos años. Este hecho interesante fue comunicado inmediatamente al nuevo inspector general del trabajo, que efectuó en seguida una encuesta en el establecimiento y comprobó numerosas infracciones a la ley sobre higiene, seguridad y comodidad de los trabajadores”<sup>61</sup>

Una obra que se consagra al servicio social de casos individuales no puede prestar un servicio mejor que el de cooperar con los funcionarios competentes, pero sobrecargados de trabajo. Miss Abbot da, igualmente, en su excelente informe, muchos ejemplos de intervenciones útiles que pueden ser efectuadas por asistentes sociales cuando los funcionarios públicos caen en la inercia o adoptan una actitud evasiva.

No he mencionado en mi relato que al dirigirse Rupert Young por primera vez a una obra de protección familiar<sup>62</sup>, lo hizo durante el invierno de la crisis de 1914-1915: estaba sin trabajo y pedía una ayuda material. Después de consultar con sus antiguos patrones, le acordaron alguna asistencia. Poco después, Rupert encontró trabajo a medio horario y para utilizar la expresión tradicional de las obras sociales, “el asunto fue clasificado”. No descubrieron ni la verdadera situación de la familia Young, ni las causas de la falta de adaptación que actuaban en ese momento y debían inevitablemente provocar nuevas dificultades. Esta laguna se explica muy claramente. La tarea de la obra en cuestión

---

<sup>61</sup> Abbott, Edith.: Informe sobre The Social Case Worker and the Enforcement of Industrial Legislation. Informes de la Conferencia Nacional de Servicio Social de 1918, p. 315.

<sup>62</sup> Ver Capítulo III.

había aumentado tan rápidamente durante este período crítico, que había sido necesario consagrarse principalmente a la distribución de ayuda material a los sin trabajo; obra necesaria, pero muy poco satisfactoria para el verdadero trabajador social. Al finalizar el invierno, a consecuencia de la demanda artificial de mano de obra provocada por la guerra, la situación industrial mejoró mucho más rápidamente que de costumbre. La miseria de Rupert y de su mujer fue comunicada de nuevo a la obra, en junio de 1915, y entonces empezó un verdadero tratamiento social.

En el ínterin, los negocios habían recomenzado a recuperarse y el número de familias de las que se ocupaba la obra había disminuido fuertemente: decreció en más del 50 por ciento en el transcurso de los dos años que siguieron. A juzgar por estas cifras solamente, la mitad del trabajo cumplido por esta obra podría parecer superfluo, pero todo el que conoce el servicio social de casos individuales sabe también que su acción mejor y más constructiva es posible por esta mejora de la situación general. He dicho ya que nadie desea más la regularización del mercado del trabajo que los trabajadores sociales que se dedican a casos individuales. Ellos saben, más que nadie, que la ayuda, por más necesaria que sea para los sin trabajo, es muy inferior a un verdadero empleo que aporta un verdadero salario; muchas de las más útiles intervenciones del servicio social de casos individuales, tales como aquellas con las cuales se benefició la familia Young, deben ser abandonadas por falta de tiempo, durante los períodos de desocupación.

Foco antes del armisticio, un publicista distinguido, cuyo nombre está íntimamente asociado a diversas reformas sociales, escribió la siguiente carta, citada por mis J. C. Colcord en los procesos verbales de la conferencia nacional del servicio social de 1919:

“Durante cuatro años, no hemos tenido inmigración; durante dos años, no hemos tenido desocupación, salvo las desocupaciones de estación. Espero que usted prepare una encuesta que nos demostrará:

1º Cómo se ha reducido el trabajo de las sociedades de organización de caridad (servicio familiar de casos individuales).

2º En cuánto podemos valorar la reducción adicional que resultará de la abolición de la venta de bebidas alcohólicas.

3º Cuánto se reducirá todavía este total, por las reformas industriales y las otras medidas sociales que están actualmente en estudio.

4º Cuál es el mínimo irreductible (en el futuro inmediato) de la actividad de las obras de organización de caridad”.

A estas preguntas se hubiera podido contestar con la historia de Rupert Young y de todos los otros casos citados en el capítulo III. Se podría sostener que Rupert era un bebedor y que la prohibición era suficiente para resolver el problema que le concierne. Pero teniendo en cuenta las condiciones en las cuales la ley es aplicada hoy día en 1a ciudad en la que vive Rupert, es seguro que la prohibición solamente no habría sido suficiente para hacer de él un hombre sobrio; ni siquiera la estricta aplicación de la ley habría ejercido una acción favorable. Además es un error aplicar una prueba cuantitativa y preguntar “cuánto”, cuando se trata del servicio social de casos individuales, por lo menos hasta el momento en que sepamos lo que es, por qué existe, cuáles son sus restricciones y sus posibilidades. En lo que concierne a “las reformas industriales y las otras medidas sociales actualmente en estudio” a las que el publicista en cuestión hacía alusión, me limitaré a decir, como miss Colcord, “cuanto más haya, mejor será”. El servicio social de casos individuales no es rival de ninguna de estas reformas y no pretende suplantar a ninguna.

La influencia recíproca de diferentes ramas del servicio social merecería ser estudiada más completamente de lo que yo he podido hacerlo, pero parece evidente que todas las ramas se mezclan entre sí en el gran movimiento que lleva al progreso social.

Una de mis colegas, al examinar un grupo de candidatas a ciertos puestos, lamentó que un número demasiado grande de ellas, llenas de expresiones estereotipadas, conociera muy mal la técnica de la tarea que les esperaba. En realidad, no puede haber progreso estable sin un cuidado atento del detalle ni respeto por la habilidad profesional. Desgraciadamente, cierto desprecio

por la técnica se esconde a menudo detrás del empleo fácil de fórmulas seductoras y de frases ampulosas. Por otra parte, el trabajador profesional que, en cualquier terreno, tiene imaginación suficiente para tratar en forma eficaz las situaciones concretas, para analizarlas y “coordinarlas sin hacer abstracción”, es probablemente también el que las tendrá en cuenta con la más amplia concepción. Los grandes; maestros de la técnica, como Osler en medicina y Pasteur en química, han tenido una conciencia muy seria de las relaciones de la parte con el todo.

Profesión reciente, el servicio social debe esforzarse en conservar el equilibrio entre las tendencias especializadoras y las tendencias generalizadoras. Sus escuelas deben establecer una técnica sólida, enseñada bajo la dirección de profesores que conozcan por experiencia personal la práctica de sus diferentes especializaciones. Una fuerte organización profesional de carácter nacional, debe estar en condiciones de unir estrechamente todas las ramas del servicio social y aumentar, por un esfuerzo constante, el campo tan bien cultivado ya que les pertenece en común.

## EL SERVICIO SOCIAL DE CAOS INDIVIDUALES Y LA DEMOCRACIA

EN MIDDLEMARCH<sup>63</sup>, EL DOCTOR LYDGATE SE EXPRESÓ como sigue, con respeto a su trabajo: “Yo no hubiera nunca sentido satisfacción en el ejercicio de una profesión que no hubiese exigido un esfuerzo intelectual considerable y que no hubiese asegurado un contacto íntimo con mi prójimo”. Esta opinión es también la que tienen de su tarea los trabajadores sociales que se dedican a casos individuales. Su profesión es ardua, pero demanda de todo aquel que la ejerza el esfuerzo intelectual más considerable que se puede dar y, por otra parte, sus relaciones intensas y continuas, con el lado humano de la vida, dan una buena recompensa.

En ciertas obras de protección familiar y de protección a la infancia emprendieron, hace un buen número de años, la creación de un método de tratamiento para las familias necesitadas y para los niños dependientes, que tuviera más en cuenta que antes, las posibilidades personales y sociales. Algunos trabajadores sociales se adhirieron a esta tarea con el valor y la abnegación habituales a los pioneros. Querían simplemente dedicarse, del mejor modo, a favorecer a sus clientes X, Y, Z; su único objetivo era asegurar un tratamiento equitativo a estos individuos socialmente en desventaja. Marchando constantemente hacia este fin legítimo y necesario, no sabían que ayudaban al mismo tiempo a colocar algunas de las bases de la justicia esencial y de la democracia del futuro.

Por la experiencia adquirida, el servicio social de individuales, tal como fue practicado al comienzo, nos parece a menudo rudimentario, pero los trabajadores sociales modernos no deben perder de vista que su propia labor, al mismo tiempo que favorece actualmente nuevos

---

<sup>63</sup> George Eliot. “Middlemarch”. Nueva York, Harper Brothers, 1872.

descubrimientos, podría un día producir la misma impresión desfavorable sobre sus sucesores. No con más abnegación sino tal vez con más clarividencia, ellos debieran atacar cada una de las dificultades que encuentran y situarla en el conjunto de los fines sociales. Este sentido del conjunto de la tarea social al que hice alusión más de una vez, es susceptible de ser ahora una realidad siempre presentó en el espíritu.

Una parte importante de este conjunto está constituida por el papel que puede desempeñar el servicio social en el terreno de la administración pública. Se desprende claramente de lo que se ha dicho de las características individuales en el capítulo VI y del breve resumen de los diferentes campos de acción del servicio social, del capítulo X, que en cada una de las ramas de la acción social hay que considerar como uno de sus fines principales el esfuerzo de la acción de servicios públicos. Pero si se realizara esto con un apuro desconsiderado y si se hiciera que el gobierno retomara a su cargo las tareas especiales del servicio social, podría ocurrir que nos quedara solamente la forma sin el fondo. Como estoy llegando al final de este examen preliminar del servicio social de casos individuales, quisiera agregar algunas palabras a lo que he dicho ya de las relaciones del servicio social y, más especialmente, del servicio social de casos individuales con la democracia.

Periódicamente, la comprobación de las lagunas de los servicios públicos, unida a una concepción justa de la democracia, inspira a tal o cual persona la idea de que todas las operaciones del servicio social debieran ser absorbidas por el Estado. Por otra parte, algunos de nosotros, estimando que el Estado representa solamente una de las formas deseables de asociación en una sociedad libre, y que el derecho de asociarse voluntariamente constituye una protección contra la autocracia, consideran sin entusiasmo la perspectiva de colocar bajo la égida del Estado un conjunto de funciones tan extendidas como variadas. Reconocemos sin embargo que puede ser necesario cambiar de tanto en tanto los auspicios; bajo los cuales funciona y progresa una forma dada de servicio social, por ejemplo el servicio social de

casos individuales. Esto significa probablemente, o debería significar, que ciertos tipos de servicio social de casos individuales, creados por la iniciativa privada y dirigidos actualmente por ella, dependerán luego de los servicios públicos. Pero sea como fuere, estamos de acuerdo en reconocer que el punto importante es preparar el servicio social para ser retomado por el Estado antes que esto se produzca. A veces, como hemos tenido la ocasión de comprobarlo, los servicios públicos y las instituciones públicas han adoptado, pero en apariencia solamente, los métodos del servicio social de casos individuales, ya sea por falta en ese momento de personal especializado o porque haya sido imposible limitarse a la tarea a cumplir. Por falta de esta limitación, el número de clientes a tratar permite solamente un trabajo de calidad inferior y no conduce a resultados permanentes. Este no ha sido siempre el caso, pero aún aquellos que desean más sinceramente la extensión del servicio social de casos individuales, tanto por los poderes públicos como por la iniciativa privada, desean ardientemente que cada paso hacia adelante se realice en condiciones que garanticen un resultado favorable.

Cualesquiera que sean los auspicios bajo los que el servicio social de casos individuales se desarrolle en el futuro, el respeto de la personalidad seguirá siendo esencial. Este respeto implica un punto de vista democrático. El servicio social de casos individuales, no puede progresar bajo la dirección de personas de espíritu autocrático, ¿Pero se evitará que este espíritu autocrático transforme, de la mañana a la noche, todas nuestras obras sociales en oficinas públicas? Seguiremos teniendo necesidad no de una forma de dirección en lugar de la otra, sino de las dos, a menos que una tercera eventualidad se produzca, es decir, que ciertos trabajadores sociales se creen una clientela privada e independiente. Para que los trabajadores sociales especializados en el servicio de casos individuales entren de buena gana y en gran número en el servicio de los poderes públicos, es necesario que estos den alguna seguridad de continuidad en los métodos seguidos y cierta garantía de independencia ante los partidos políticos. Una vez cumplida esta condición, puede



ser que, transformadas en servicios públicos, ciertas formas del servicio social de casos individuales hagan progresos más considerables. Servirán seguramente a una clientela más numerosa que bajo una dirección privada. Por otra parte, las obras sostenidas por los recursos privados que ofrecen ya suficientes garantías de continuidad en los métodos, deben tratar de llamar la atención de los trabajadores sociales selectos, acordándoles una representación más amplia en sus consejos de administración.

La democracia, sin embargo, no es una forma de organización; es un hábito cotidiano. No basta que los trabajadores sociales hablen el idioma de la democracia; antes de que puedan ser aptos para una forma cualquiera de servicio social, es necesario que lleven en su corazón la convicción espiritual del valor infinito que representa nuestro carácter común de seres humanos. La vida misma adquiere su significación y su alcance, no por la posesión de bienes esotéricos, privilegio de algunos, sino por las grandes experiencias comunes a todas las razas: el nacimiento y la muerte, el afecto satisfecho y el afecto contrariado, los riesgos y oportunidades que la existencia diaria les reserva a todos los seres humanos. A menos que esta condición común a toda la humanidad tenga para nosotros una atracción superior, y mientras no experimentemos esta atracción, no estamos preparados para hacer del servicio social de casos individuales el eje de nuestra existencia.

En la primavera de cada uno de estos últimos once años, he tenido el privilegio de dirigir las reuniones de estudios que frecuentaban asistentes sociales profesionales, afectadas .diversas obras de protección a la familia. Como durante este, período estos grupos han sido elegidos sobre la misma base, los cambios sobrevenidos durante once años entre los participantes dan un índice aproximativo, pero imparcial, del estado del servicio social de casos individuales en las obras, de protección familiar. Los mejores elementos del curso de 1921 no eran superiores a la selección de 1910, pero la diferencia que separa los más hábiles de los menos hábiles ha disminuido. En el curso de los últimos años, el grupo entero se ha distinguido por su capacidad y por el espíritu que lo

animaba, y la que lo ha dirigido puede certificar que no le falta espíritu democrático.

Otro punto interesante de notar en el terreno del servicio social profesional: se pide un número cada vez mayor de trabajadores bien preparados para el servicio social de casos individuales, ya se trate de la protección a la infancia, de la protección a la familia o del servicio médicosocial. Para ciertas ramas del servicio social, hubo fluctuaciones en el número de puestos ofrecidos, según los tiempos más o menos difíciles, o porque sé atravesara por un período de guerra o de paz. Pero el total de los puestos disponibles siguen superando en mucho el de los asistentes sociales capaces de realizar un buen trabajo.

Lo que actualmente tiene importancia suprema no es, como podríamos creerlo, la extensión del campo de acción del servicio social de casos individuales, aunque esta extensión sea eminentemente deseable; no es tampoco saber si este servicio debe ser actualmente sostenido por el dinero público o por contribuciones voluntarias: se trata de asegurar a este servicio la libertad de desarrollarse, la libertad de hacer nuevos; descubrimientos mediante un trabajo intensivo. Este trabajo intensivo y prolongado, del cual he intentado dar algunos ejemplos en este libro, lleva en sí los gérmenes del desarrollo futuro. Contiene los elementos de un conocimiento mayor de este material humano que nosotros tratamos en forma tan aventurada, de un conocimiento más profundo de las relaciones del hombre con la sociedad. Las aplicaciones más amplias del servido social de casos individuales en la vida pueden solamente seguir y no preceder, los descubrimientos de los mejores especialistas de este arte; y estos descubrimientos, cualquiera sea su valor actual, son solamente las premisas de lo que promete ser una abundante cosecha.

De estas consideraciones resulta, que uno de los mayores recursos todavía sin emplear, que se pueda poner al servicio de la humanidad para estimular el progreso social, consiste en dotar a aquellos que, en el campo del servicio social, han dado prueba de aptitudes especiales. No pido que se cree una fundación permanente, pero quisiera que una suma elevada fuese empleada por nuestra generación en librar de una tarea demasiado pesada a los

trabajadores sociales especializados en el servicio de casos individuales que hayan demostrado facultades excepcionales. Se les permitiría así realizar un trabajo de calidad superior. Un pequeño grupo de estudiantes (cuatro a la vez, a lo sumo) podría efectuar un curso bajo la dirección de estos jefes, que anotarían cuidadosamente los resultados de los diferentes métodos empleados y las condiciones en las cuales se los había aplicado.

Las seis mujeres que han realizado el trabajo descrito en los capítulos II y III viven en ciudades diferentes. La mayor parte no se conocían entre sí y no habían oído hablar una de otra. Actualmente, ellas no disponen de tiempo necesario para reflexionar, para estudiar, para estar al corriente de lo que se hace en todas partes. Todo su tiempo transcurre en llevar a cabo el trabajo considerable que cada día se les presenta. Aliviar de ciertas tareas secundarias a trabajadores serios y abnegados, duplicar su utilidad disminuyendo a la mitad su trabajo actual, sería permitirles construir, para la profesión en general, sobre bases sólidas de experiencia y de conocimientos profundizados, sería enriquecer, en un punto estratégico, los recursos sociales del mundo.

Las últimas conquistas del servicio social de casos individuales son significativas y alentadoras. Han sido realizadas a pesar de obstáculos formidables. La fe y el valor que las han inspirado merecen ser reconocidos en la forma que hemos sugerido y que ha aportado ya en medicina tan abundantes frutos. Se admite unánimemente que las becas y pensiones a favor de sujetos particularmente dotados tanto en el terreno de las investigaciones científicas como en el de la enseñanza, constituye un medio para servir a la colectividad de manera provechosa para todos. Tales pensiones, a favor de personas que se consagran al estudio y a la adaptación práctica de las relaciones sociales, serían útiles no solamente para ciertos grupos necesitados socialmente, sino para la humanidad entera.

Dicen que la ley no tiene consideración para el individuo; sea así o no, empezamos lentamente a comprender que aquellos que están encargados de aplicar las leyes deben aprender a interpretar su espíritu en cuanto

al respeto de la personalidad y esto no solamente en los tribunales, sino en todos los lugares en los que haya que vigilar se apliquen las leyes de acuerdo a su espíritu. Cada vez que los mandatarios de la sociedad ignoran las circunstancias que traban el desarrollo de la personalidad; cada vez que omiten estudiar las diferencias individuales y tenerlas en cuenta; cada vez que tratan las cosas desiguales de manera igual, la divergencia entre la intención de la ley y su aplicación se toma tan grande que, intención e interpretación, parecen a menudo alejarse una de otra como barcos que se cruzan en la noche. No se podría servir mejor la causa del progreso social que asegurando al país, por una serie de descubrimientos en el canino social y por una formación mejor, una nueva generación de administradores capaces de adaptar la voluntad pública a las circunstancias individuales.

## CONCLUSIONES

INTENTARE RESUMIR EN ALGUNOS PARRAFOS EL TEMA QUE he tratado de desarrollar en las páginas que preceden.

Los ejemplos del servicio social de casos individuales, nos han demostrado que por una comprensión directa y por una comprensión indirecta, por una acción directa y por una acción indirecta sobre la mentalidad de los clientes, se puede mejorar las relaciones sociales de éstos y desarrollar su personalidad.

La comprensión implica un conocimiento de la constitución innata del individuo y de la influencia ejercida sobre el mismo, por su ambiente. La asistente social que no llega a conocer los antecedentes sociales y personales de su cliente, no logra generalmente efectuar una readaptación permanente. El mecanismo del diagnóstico y el del tratamiento, ejercen uno sobre otro una acción recíproca; es imposible trazar entre ellos una línea demarcatoria bien definida.

La acción del trabajador social se desarrolla desde los servicios más humildes, guiados por el afecto, la paciencia y la simpatía personal hasta llegar a medidas más radicales, tales como un cambio completo de ambiente, la organización de recursos que faltaban completamente y la restauración de lazos rotos desde mucho tiempo. Hay que evitar el formulismo. El sistema que conduce más seguramente al éxito en el servicio social de casos individuales, consiste en alentar y estimular al cliente, en obtener su participación más completa en todos los proyectos que le conciernen y en reiterar hábilmente los consejos y los pareceres. Hay que emplear, en ciertos casos, advertencias e instituir una disciplina, pero hay que tener presente sobre todo, el ejercer una acción directa de mentalidad a mentalidad. Uno de los rasgos más

característicos del servicio social de casos individuales es la multiplicidad de caminos por los cuales se llega al cliente con objeto de reunirlo con aquellos de los cuales está separado, crear lazos, efectuar readaptaciones. El trabajador social que se ocupa del servicio de casos individuales no es sin embargo una suerte de intermediario voluntario. Si es verdad que actúa por otros especialistas, por otras obras y por el ambiente social de su cliente, no es menos exacto que efectuando acercamientos, está lejos de desinteresarse de las consecuencias que resultan de ellos: por el contrario, se preocupa seriamente de elaborar, con todas las personas en cuestión, un programa de acción común que puede llevar al resultado social deseado. Precisamente la combinación de todas las intervenciones, o de casi todas las que hemos enumerado y no solamente una o dos de ellas, es la que marca con el sello profesional el servicio social de casos individuales.

Ningún trabajador social que se ocupa del servicio social de casos individuales tiene por qué adoptar la filosofía de otro, sino que debe poseer la suya propia. Las bases esenciales de tal filosofía han sido indicadas en este libro; admito plenamente la posibilidad de que otras, más fundamentales tal vez, sean pronto descubiertas. Recapitemos las bases que he sugerido sin preocuparnos de darle una fórmula precisa:

1º) Los seres humanos son independientes. Existe en esta concepción una unidad espiritual de un profundo significado para aquellos que han comprendido todo su alcance y que procuran adaptar a él su vida. El profesor Maciver nos dice que “la sociedad mejor ordenada es aquella que desarrolla mejor la personalidad de sus miembros”. Lo contrario es también cierto. Se adquiere personalidad teniendo las relaciones necesarias con la sociedad; no se puede adquirirla de otra manera. El arte del trabajador social que se consagra al servicio de casos individuales, consiste en descubrir las relaciones sociales que más convienen a un individuo y en procurárselas,

2º) Los seres humanos son diferentes los unos de los otros. Un programa social verdaderamente democrático iguala las posibilidades de todos con una acción inteligente “en conjunto” e instaura al mismo tiempo una política

administrativa que trata diferentemente los casos diferentes, y con este fin recurre al concurso de agentes diferentes.

3º) Los seres humanos no son animales domésticos dependientes. Esta diferencia entre el hombre y los otros animales, hace necesaria su participación en la elaboración y en la ejecución de planes que tienden a su bienestar. Los individuos poseen una voluntad y finalidad que les son propias, y no están hechos para desempeñar un papel pasivo en la vida: la pasividad los disminuye.

Tal vez por este motivo, si se quiere verlos desempeñar un papel útil en la sociedad, hay que preparar a los hombres y a las mujeres, de una manera particularmente cuidadosa, para esta red de relaciones recíprocas que nosotros llamamos vida. No se puede prepararlos en conjunto. Dado que la formación de un ser social demanda tiempo y minuciosa atención, la familia es la institución social generalmente elegida para los comienzos de esta tarea y fue en la familia donde se hicieron los primeros ensayos de adaptación que caracterizan al servicio social de casos individuales. El taller es otro centro, en el que los métodos del servicio social de casos individuales esta destinado a efectuar cambios favorables, aunque la introducción de este servicio sea reciente y su desarrollo siga todavía siendo incompleto. En todo lugar en que el servicio social de casos individuales sea auxiliar útil de otra profesión más antigua, especialmente en esas instituciones sociales que son la escuela, el hospital y el tribunal, sus especializados deben, más que en otras partes, conocer a fondo su propia especialidad antes de intentar completar el trabajo de otros especialistas.

El conjunto del servicio social es mayor que cualquiera de las partes que lo componen. Todas estas partes están al servicio de la personalidad, pero ellas la sirven en distintas formas. El servicio social de casos individuales la sirve efectuando mejores adaptaciones entre el individuo a su medio social; el servicio social colectivo la sirve actuando directamente sobre los individuos, pero sin tratarlos uno por uno; las reformas sociales la sirven mejorando "en conjunto" la situación de masas por la propaganda y por la

legislación social; en fin, las investigaciones sociales sirven a la personalidad por descubrimientos originales y por la reinterpretación de hechos conocidos por el empleo de otras ramas del servicio social. El trabajador social que se consagra al servicio de casos individuales debería tener algún conocimiento de todas estas ramas —cuanto más las conozca, mejor será— y ejecutar su tarea especial de manera tal que logren provecho todas las ramas del servicio social que terminamos de enumerar.

En fin, el criterio más concluyente del servicio social de casos individuales reside en el desarrollo de la personalidad, ¿La personalidad de los clientes evoluciona, y evoluciona en la dirección conveniente? ¿Se le da libre impulso a su energía y a su iniciativa, a fin de que adquieran necesidades más elevadas y mejores, relaciones sociales más sanas? Solamente el respeto instintivo de la personalidad y el vivo interés hacia los hombres, como criaturas humanas, permitirá al trabajador social responder afirmativamente a esta pregunta. Si puede, es que su propia personalidad se habrá desarrollado. El servicio social habrá sido, por lo tanto, recíproco.