

**Tomás Fernández García (coord.)**

# **Trabajo Social con casos**

**Alianza Editorial**

Política social / Servicios sociales  
Colección dirigida por Tomás Fernández García

Primera edición: 2005  
Segunda edición: 2008  
Séptima reimpresión: 2023

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeran, plagiaran, distribuyeren o comunicaren públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la preceptiva autorización.

© Tomás Fernández García, Asunción Cívicos Juárez, María Antonia de Frutos Alonso, Manuel Hernández Hernández, Silvia Iannitelli Muscolo, Montserrat Mestres Bertrán, Laura Ponce de León Romero, y Octavio Vázquez Aguado, 2005, 2008

© Alianza Editorial, S. A., Madrid, 2005, 2008, 2011, 2012, 2016, 2017, 2019, 2023

Calle Valentín Beato, 21; 28037 Madrid

[www.alianzaeditorial.es](http://www.alianzaeditorial.es)



ISBN: 978-84-206-4858-3

Depósito legal: M. 30.022-2011

Printed in Spain

---

SI QUIERE RECIBIR INFORMACIÓN PERIÓDICA SOBRE LAS NOVEDADES DE ALIANZA EDITORIAL,  
ENVÍE UN CORREO ELECTRÓNICO A LA DIRECCIÓN:

[alianzaeditorial@anaya.es](mailto:alianzaeditorial@anaya.es)

---

# Índice

Los autores .....	9
Introducción por <i>Tomás Fernández García</i> .....	11
1. Evolución histórica de los métodos en Trabajo Social de casos, por <i>Silvia Iannitelli Muscolo</i> y <i>Montserrat Mestres Bertran</i> .....	17
1. Introducción .....	17
2. El ejercicio de la caridad y la filantropía .....	18
3. Nacimiento de una profesión .....	20
4. Los inicios de una disciplina (las precursoras) .....	23
5. El Trabajo Social de casos en Europa .....	26
6. El Trabajo Social en Latinoamérica: el movimiento de la reconceptualización .....	27
7. El inicio del siglo XXI y el Trabajo Social de casos .....	28
Bibliografía básica comentada .....	30
Bibliografía .....	31
2. Naturaleza, filosofía, valores y principios del Trabajo Social con casos, por <i>Tomás Fernández García</i> y <i>Laura Ponce de León Romero</i> .....	33
1. Introducción .....	33
2. Naturaleza y fundamento del Trabajo Social con casos .....	34
3. Filosofía y valores éticos del Trabajo Social con casos .....	39
4. Principios fundamentales del Trabajo Social con casos .....	43
5. Conclusiones .....	56
Bibliografía básica comentada .....	57
Bibliografía .....	57

3. Teorías y modelos del Trabajo Social con casos, familiar y con otras unidades de convivencia, por <i>Manuel Hernández Hernández y Asunción Cívicos Juárez</i> .....	59
Un entrante para abrir el apetito .....	59
Preámbulo .....	60
1. ¿Qué es un modelo teórico y de intervención? .....	62
2. Modelo conductista .....	63
3. Modelo psicodinámico .....	69
4. Modelo cognitivo .....	75
5. Modelo sistémico y ecológico .....	85
6. Modelo radical .....	92
7. Modelos humanista, existencial y fenomenológico .....	98
8. Conclusiones .....	104
Bibliografía básica comentada .....	105
Bibliografía .....	105
4. Técnicas fundamentales del Trabajo Social con casos, por <i>Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero</i> .....	109
1. Introducción .....	109
2. Las técnicas más comunes dentro del Trabajo Social con casos .....	111
3. Conclusiones .....	137
Bibliografía básica comentada .....	138
Bibliografía .....	138
5. Diagnóstico social, por <i>Laura Ponce de León Romero y Tomás Fernández García</i> .....	141
1. Introducción: encuadre metodológico .....	141
2. Definición del concepto de diagnóstico social .....	143
3. Elementos principales del diagnóstico: la persona, la institución y la demanda ..	147
4. La entrevista inicial: comienzo del proceso diagnóstico .....	151
5. Aplicación del diagnóstico al usuario: síntesis, interpretación y evaluación de datos. Contenido del diagnóstico: significado del problema, causas, medios y solución	152
6. Aplicación del diagnóstico a la familia: análisis familiar .....	156
7. Conclusiones .....	169
Bibliografía básica comentada .....	169
Bibliografía .....	170
6. Diseño de intervención social, por <i>M.<sup>a</sup> Antonia de Frutos Alonso</i> .....	173
1. Contexto metodológico .....	173
2. Realización del diseño de intervención social .....	174
3. Fases del diseño de intervención social .....	176
4. Revisión periódica del diseño de intervención social .....	184
5. Final del diseño de intervención social .....	186
6. Conclusiones .....	189
Bibliografía básica comentada .....	192
Bibliografía .....	193

7. El proceso de intervención del Trabajo Social con casos, por <i>Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero</i> .....	195
1. Introducción .....	195
2. Conceptualización y encuadre metodológico .....	196
3. Creación de un espacio interpersonal de intervención .....	197
4. Actitudes profesionales en la intervención .....	200
5. La intervención como proceso .....	201
6. Intervención directa .....	211
7. Intervención indirecta .....	217
8. Conclusiones .....	218
Bibliografía básica comentada .....	218
Bibliografía .....	219
8. Los instrumentos de evaluación, por <i>Octavio Vázquez Aguado</i> .....	221
1. El marco de referencia de la evaluación .....	222
2. La definición de la evaluación .....	226
3. Aplicación de la evaluación .....	241
Bibliografía básica comentada .....	249
Bibliografía .....	249
9. Supuestos prácticos del Trabajo Social con casos, familiar y con otras unidades de convivencia, por <i>Manuel Hernández Hernández y Asunción Cívicos Juárez</i> .....	251
Introducción .....	251
1. Caso-modelo conductista .....	252
2. Caso-modelo psicodinámico .....	257
3. Caso-modelo cognitivo .....	261
4. Caso-modelo ecológico-sistémico .....	266
5. Caso-modelo radical .....	271
6. Caso-modelo humanista, existencialista y fenomenológico .....	276
7. Un ejemplo de planteamiento transteórico .....	280
8. Conclusiones .....	282
Bibliografía básica comentada .....	283
Bibliografía .....	284



# Los autores

**Tomás Fernández García** (coord.). Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

**Asunción Cívicos Juárez.** Profesora titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de La Laguna.

**María Antonia de Frutos Alonso.** Profesora asociada de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

**Manuel Hernández Hernández.** Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de La Laguna.

**Silvia Iannitelli Muscolo.** Profesora titular interina de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Barcelona.

**Montserrat Mestres Bertrán.** Profesora titular interina de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Barcelona.

**Laura Ponce de León.** Profesora ayudante de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

**Octavio Vázquez Aguado.** Profesor titular de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Huelva.





# Introducción

En el año 1922 se publicó en Estados Unidos el libro *¿Qué es el Trabajo Social de casos?*, escrito por un personaje emblemático en las ciencias sociales: Mary Ellen Richmond. Sus aportaciones fueron fundamentales para el desarrollo del Trabajo Social porque le dotó de un contenido teórico y metodológico que fue capaz de cambiar las concepciones caritativas y asistenciales que hasta ese momento habían existido.

Su modelo se basaba en la atención individual a las personas con el fin de desarrollar su personalidad, y como un medio fundamental para alcanzar su autosuficiencia y una participación más activa en los esfuerzos encaminados al logro de las metas fijadas por la propia persona, admitiendo, además, la interdependencia de la familia y la influencia que ejercía el entorno social sobre su comportamiento. Los trabajadores sociales de la época encontraron en aquellas páginas una perspectiva global de cómo tratar las situaciones de necesidad de aquellos hombres y mujeres que vivían generalmente en condiciones muy precarias. La información, a través de distintas fuentes de la problemática familiar e individual, les llevaba a interpretar los datos que habían obtenido para, posteriormente, elaborar un plan de intervención teniendo en cuenta el tejido social donde residía la persona.

El nacimiento de aquel método y de aquellas prácticas se desarrolló en un contexto histórico que estaba mediatizado por los males de la revolución industrial y de los valores mercantilistas, donde la concentración fabril provocó la aparición de una clase social que no poseía más bienes que su propia fuerza de trabajo: era la clase obrera, el proletariado, que estaba sometido a

unas durísimas condiciones de trabajo: salarios bajos e inseguros. Sobrevivían entre la miseria y el hacinamiento en unas viviendas insalubres, y además padecían el raquitismo social de una Administración pública que dejaba al descubierto a millones de personas que tuvieron que soportar intolerables grados de desigualdad jurídica, educativa, económica...

Han sido muchos años los que han pasado desde la publicación de la obra de Mary Ellen Richmond y mucho lo que han cambiado las condiciones económicas y sociales de una parte de la humanidad. Todo ha sido posible a través de un largo proceso histórico de formación del concepto moderno de ciudadanía, que se inicia en el siglo XVIII con la afirmación de los derechos civiles, posteriormente en el siglo XIX con los derechos de participación política o democracia representativa, y finalmente, a mediados del siglo XX, con el reconocimiento de derechos sociales de la ciudadanía, que han garantizado durante estos años unos mínimos de bienestar para el conjunto de los ciudadanos de la Europa occidental.

Con estas características, Europa daba un salto cualitativo y cuantitativo en su modelo económico y social, donde la participación en el mercado laboral fue uno de los pilares en el que se asentó la universalización del bienestar social después de la Segunda Guerra Mundial. La seguridad en el empleo y un salario constituyeron la principal vía de acceso a los derechos de la ciudadanía. La expansión de un comercio creciente y la redistribución estatal aseguraron el pleno empleo y los crecimientos salariales. Los ingresos por el trabajo fueron la vía de la concepción de la pobreza como un problema coyuntural. La universalidad de los servicios públicos en los ámbitos educativos, sanitarios y de pensiones, junto con una legislación social moderna, evitaba que la enfermedad, la incapacidad o la vejez llevaran a los ciudadanos a la pobreza.

En estas condiciones políticas y sociales, los trabajadores sociales europeos se dieron cuenta de que los factores sociales, económicos o culturales tenían una fuerte influencia en cada persona y que el Trabajo Social de casos no debería centrarse sólo y exclusivamente en el usuario sino que había que contemplarlo dentro de su familia, y a ésta dentro del contexto de la comunidad donde residía. Una etapa donde existe un gran desarrollo de la planificación social como una vía fundamental para conseguir la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos.

Mientras que en la Europa de la posguerra se afirmaban las instituciones del modelo de bienestar, la España de la dictadura, aparte de acabar con los derechos políticos, sindicales y de opinión, tuvo que enfrentarse, desde el final de la Guerra Civil hasta la llegada de la democracia, a diferentes situaciones de necesidad.

En los primeros años del franquismo la situación sanitaria era desoladora, con una estructura institucional pobre en cantidad y en calidad, y una morbilidad creciente derivada de la escasa alimentación, de la pobreza, de la ignorancia y del desamparo de extensos sectores de la sociedad. Moral-

mente era un país roto por la división de vencedores y vencidos, con las cárceles llenas, con angustia y con un miedo constante a la venganza personal y a la represión.

En los años sesenta un millón de personas tuvieron que emigrar a distintos países de Europa para huir de la pobreza que se vivía en España. Sin embargo, las necesidades sociales durante esta época se relacionan con el despegue económico y los desajustes sociales de una prosperidad naciente (concentración urbana en la periferia de las grandes ciudades, chabolismo y falta de infraestructuras educativas, culturales y sociales).

Los últimos años del franquismo tuvieron que hacer frente a las consecuencias generadas por la crisis económica: tasas de paro muy elevadas y un mayor empobrecimiento de las clases más necesitadas. Durante estos años también retornaron cerca de medio millón de trabajadores emigrantes debido a la crisis que se vivió en toda Europa. Sin olvidarnos de las condiciones de pobreza en la que vivía una parte muy importante de la población española que residía en las zonas rurales, con un atraso económico, educativo y social histórico muy significativo.

La acción social durante los años de la dictadura se centró, sobre todo, en el desarrollo del Seguro Obligatorio de Enfermedad, con escasas prestaciones sanitarias, y una Asistencia Social puntual y paliativa de las personas o familias que se encontraban en situaciones de extrema necesidad, sin contar con una organización seria de protección social, lo que generó un sistema benéfico y asistencial desordenado y carente prácticamente de base jurídica.

Los profesionales de la acción social asumieron durante este periodo un protagonismo eminentemente benéfico y asistencial dirigido a paliar las consecuencias del conflicto bélico con un talante marcadamente paternalista, donde sólo se contemplaba como forma de intervención la ayuda puntual a los necesitados.

La aprobación de la Constitución española en el año 1978 supuso una eclosión de derechos y libertades, desembocando en el desarrollo de nuevos derechos sociales y estableciéndose una política fiscal y una estructura de gasto público que permitieron el avance de la protección social y de los servicios públicos básicos que condujeron, en su conjunto, a la creación de lo que ya se conoce dentro y fuera de nuestras fronteras como el modelo de bienestar español, basado en cuatro sistemas públicos de protección social: educación, salud, pensiones y servicios sociales.

La base de los principios en los que se asentó el modelo en España era el reflejo del modelo europeo, que permitía entre otros criterios: defender la igualdad de oportunidades en el acceso a los recursos públicos de forma normalizada y la promoción y desarrollo integral de las personas más desfavorecidas; garantizar el respeto a la identidad diferencial mediante programas de acción positiva; prevenir la exclusión social con medidas de desarrollo social, fomentando la planificación local integrada desde los propios recur-

sos socioeconómicos de la comunidad; y potenciar la cohesión social desarrollando medidas de responsabilidad pública y promoviendo la solidaridad entre instituciones y ciudadanos.

Desde el comienzo de la transición política española los trabajadores sociales se comprometieron con los colectivos que sufrían algún tipo de discriminación o de exclusión social. Las organizaciones profesionales defendieron un régimen democrático que posibilitara la garantía de derechos sociales en la aplicación a las necesidades básicas para todos los ciudadanos. Denunciaron que los problemas sociales no eran exclusivamente individuales, sino que respondían a diversos factores estructurales, promoviendo nuevas condiciones de vida y convivencia, lo que exigía un conocimiento científico de las necesidades. Todo este proceso contribuyó a que tuvieran un importante protagonismo en la planificación y desarrollo del modelo de bienestar español, que dio lugar a la creación del Sistema Público de Servicios Sociales. Los trabajadores sociales se convirtieron desde ese momento en los profesionales de referencia del sistema y pasaron a ser el soporte técnico y administrativo en el que se apoyan las distintas áreas del bienestar social para el tratamiento social integral de las personas, grupos y comunidades, con el objeto de abordar la atención de necesidades sociales referentes a la convivencia, a la inclusión social, al acceso a los recursos sociales o la promoción de la solidaridad entre otras.

Desde los primeros albores de la democracia hasta nuestros días, los trabajadores sociales también han tenido que pasar por distintas etapas en cuanto a los criterios de la atención social: desde el esfuerzo que suponía el superar una intervención paliativa para defender una acción más fundamentada, capaz de incidir en las causas y no sólo en los efectos, hasta un trabajo más tecnocrático como consecuencia de la creación de los servicios sociales, que trajo consigo la atención social de cerca de tres millones de ciudadanos. Este proceso, sin precedentes en la historia social española, permitió que los trabajadores sociales se convirtieran en el centro del sistema, llevándoles en ocasiones a estar más preocupados por las tareas burocráticas que en aplicar las metodologías propias de la profesión. En estos momentos, cuando se está produciendo la consolidación del sistema de bienestar español, estamos asistiendo a una etapa de crecimiento y madurez profesional a la hora de articular respuestas más adecuadas a las necesidades y problemas sociales, aportando su larga experiencia metodológica, así como el manejo de una serie de técnicas de trabajo en el tratamiento individual, grupal y comunitario como los mejores instrumentos con los que cuentan las personas para construir un futuro que les garantice una mejor calidad de vida.

En este escenario, este libro intenta ser una aportación teórica y práctica al Trabajo Social de casos, como un proceso sistematizado de intervención profesional ante una situación individual o familiar de necesidad, movilizándolo diversos recursos personales e institucionales con el objetivo de trans-

formar la realidad de la persona, asegurándole como ciudadano sus derechos sociales.

El libro se divide en nueve capítulos y ofrece una visión panorámica del desarrollo de un método que ha sido capaz de sobrevivir a los avatares históricos, con un respeto absoluto a la dignidad de la persona y con una plena comprensión de sus ideas y sentimientos que siempre ha constituido el centro de su diagnóstico y posterior intervención.

El primer capítulo nos adentra en la evolución de los métodos de Trabajo Social, reflexionando sobre las aportaciones de sus precursores, además de detenerse en las necesidades y en la filosofía que han dominado en cada etapa histórica.

El segundo capítulo nos explica cuál es la naturaleza y la filosofía del Trabajo Social de casos, encontrando sus fundamentos en los principios de los Derechos Humanos reflejados en la Constitución española de 1978 y enmarcado dentro de las políticas sociales del Estado del bienestar.

El tercero incide en el conocimiento de algunos modelos teóricos que sirven de apoyo a la hora de intervenir con personas, familias o con otras unidades de convivencia. Estas acciones forman parte de un todo en el que también se incluye la intervención con grupos, con comunidades, organizaciones, instituciones y microsistemas, asumiendo la indivisibilidad de los fenómenos sociales, así como la gestión integrada de las acciones, las políticas sociales y la unidad de acción.

El cuarto se centra en las técnicas, entendidas como un conjunto de habilidades, destrezas y recursos adquiridos mediante el aprendizaje y la práctica profesional, permitiendo al trabajador social la intervención individual y su conformación metodológica.

El quinto capítulo está dedicado a la primera fase de la intervención que es el diagnóstico social, donde se puede apreciar de una manera clara y esquemática las fases fundamentales del proceso y los diferentes pasos a elaborar por el trabajador social.

El sexto nos acerca al diseño de la intervención social, analizando de forma cronológica cada uno de los pasos del proceso metodológico, aludiendo al contrato entre el usuario y el trabajador social y la revisión y finalización del diseño.

El séptimo está dedicado a la intervención social que es la fase de actuación dentro del proceso metodológico del trabajo con casos, que consiste en la ejecución del diseño de intervención para dar respuesta a la problemática planteada por el usuario, aportando consejos prácticos y didácticos para la resolución de las necesidades.

El octavo analiza los criterios de evaluación como un elemento imprescindible en el proceso metodológico, porque nos proporciona información sobre los logros alcanzados y sobre el proceso que hemos seguido en la intervención profesional, diciéndonos si hemos alcanzado los objetivos propuestos y cómo ha sido la actuación profesional.

Finalmente, en el noveno y último capítulo se presentan varios casos prácticos con el objeto de facilitar la comprensión respecto a lo explicado en anteriores capítulos, seleccionando seis modelos: el conductual, el psicodinámico, el cognitivo, el ecosistémico, el radical, el humanista, el existencial y el fenomenológico. Los casos son meras aproximaciones a la complejidad de las problemáticas, acercándonos brevemente a una historia personal o familiar y a la forma de intervenir en ella.

El libro, como pueden observar, intenta ser un manual de formación para los estudiantes del Trabajo Social con casos, pero también para los profesionales de las ciencias sociales, porque contiene una valiosa información de los modelos teóricos y metodológicos que les permitirá abordar con más garantías la intervención social con casos.

Madrid, 30 de mayo de 2005

TOMÁS FERNÁNDEZ GARCÍA

# 1. Evolución histórica de los métodos en Trabajo Social de casos

Silvia Iannitelli Muscolo  
Montserrat Mestres Bertran

## 1. Introducción

A finales del siglo XIX y en los primeros años del XX aparece una nueva forma de desarrollo de la ayuda social que se sostiene en un proceso de profesionalización de la intervención. El voluntariado que era protagonista del desarrollo de la caridad y de la filantropía se convierte en esta nueva forma de intervención en un técnico profesionalizado.

La profesionalización es el resultado del esfuerzo de coordinación impuesto al ejercicio de antiguas prácticas. Las asociaciones privadas de inspiración religiosa que gestionan la parte más importante de la asistencia empiezan a reagruparse y a racionalizar sus procedimientos de intervención. Esta tendencia a la caridad científica pone en un primer plano la investigación sobre nuevas técnicas de evaluación de los pobres. El Trabajo Social de casos es la técnica que corresponde a dicha exigencia. La atribución de las ayudas y otras formas de intervención dependerán de una cuidadosa investigación del «caso» asistido. Sin embargo, ello supone la existencia de un personal competente, capaz de aplicar tales técnicas.

Al socaire de un incipiente desarrollo de las ciencias sociales, el Trabajo Social de casos aparece como la mejor expresión de ese intento de racionalizar los métodos de intervención hasta entonces utilizados. El presente capítulo realiza un recorrido por los momentos claves del proceso de profesionalización de la ayuda social, por las autoras claves del desarrollo del Trabajo Social de casos y por la recepción de este abordaje en Europa y América.

## 2. El ejercicio de la caridad y la filantropía

En la historia de la humanidad (y de cada sociedad particular) han surgido un conjunto de prácticas y de representaciones que intentan explicar, definir e intervenir en las condiciones de vida y de convivencia de las personas. Entre ellas y como un tipo singular de esas prácticas podemos ubicar el Trabajo Social. Para entender la significación de la profesión en el seno de ese conjunto de prácticas es necesario reconstruir el proceso histórico de conformación de los elementos que acaban por constituir el campo del ejercicio profesional.

El carácter singular del Trabajo Social queda remarcado cuando ponemos en relación esta práctica con otras formas que, a lo largo de la historia, adquiere la ayuda social. Las formas de ayuda anteriores no deben ser consideradas etapas cronológicas de una supuesta evolución del Trabajo Social: son prácticas previas y autónomas. Cada una de las formas de ayuda surgió y se desarrolló al calor de diferentes circunstancias sociales y en diferentes procesos y, hasta hoy en día, subsisten y se superponen entre sí: se continúa ejerciendo la caridad y la filantropía, la beneficencia y la política simultáneamente al ejercicio del Trabajo Social.

El Trabajo Social como intervención de carácter profesional comenzó a constituirse recuperando elementos de otras prácticas que no tenían ese carácter. Eran prácticas que, cumpliendo las prescripciones de una doctrina, intervenían en las necesidades y carencias. Así, el Trabajo Social se desprende del ejercicio de la caridad, entendida como la puesta en acto de un mandato divino (hacer el bien por amor a Dios) y deviene también del ejercicio de la filantropía, como la puesta en acto de un imperativo ético (hacer el bien por amor al hombre).

Estos ejercicios, que pueden resumirse en lo que conocemos como beneficencia (la virtud de hacer el bien), consisten en una serie de actividades que se desarrollan basándose en la fe, en la experiencia, en la intuición y en el compromiso: puede ser un alivio material, el consuelo plasmado en un consejo o en una visita, etc.

Tanto para el ejercicio de la caridad y de la filantropía se estructura una mediación a cargo de un sujeto particular, que es el encargado de establecer el vínculo entre los satisfactores y las necesidades o carencias. En este contexto, el intermediario es una persona de buena voluntad que se pone al servicio de los otros. Es un sujeto que es el vértice de una relación triangular: él no tiene el problema y no tiene la solución, pero articula el problema y la solución, dado que cuenta con la voluntad y la disposición para ponerse al servicio de los demás conforme a lo que la doctrina estipula como necesario.

Los objetivos que orientan el ejercicio de la caridad y de la filantropía son externos al problema, no derivan de su particularidad o sus características, sino de la relación de compromiso que el sujeto tiene con sus creencias



y sus convicciones: la religión y la fe; la ética y los preceptos morales.

Aunque la caridad y la filantropía participan de componentes semejantes como es la fe en Dios o en el hombre, en su ejercicio no tienen la misma significación. En cada una de estas prácticas la intervención en el problema se articula de un modo diferente. Sus respectivos marcos de referencia parten de concepciones distintas del problema y de los sujetos que en él participan, y ello tiene repercusiones: en la caridad, como dijimos, el objetivo es salvar el alma y aliviar la pobreza, y la intervención culmina en el donativo. Por el contrario, en la filantropía el objetivo es ayudar al semejante y la pobreza es un imponderable, por eso se niega la limosna como una dádiva y se plantea una ayuda que actúe como paliativo de la circunstancia del prójimo.

A partir de mediados del siglo XIX los ejercicios de la caridad y de la filantropía comienzan a desarrollarse en unas nuevas condiciones: en Europa y en Estados Unidos surgen organizaciones que comprenden las actividades benéfico-asistenciales como intervención especializada a favor de los indigentes de la industrialización. El tratamiento de las necesidades, además, empieza a estructurarse desde tres frentes: a) las organizaciones de las sociedades de la caridad; b) los movimientos de reforma social; c) la incipiente acción del Estado. Cada uno de estos tres ámbitos tuvo papeles y significados diferentes en la conformación del Trabajo Social como ejercicio profesional.

Con el nacimiento del Trabajo Social, a principios del siglo XX, culmina este proceso moderno de institucionalización de la ayuda social. La nueva forma de intervención articula tres elementos:

1. La institucionalización de la beneficencia privada, que aporta un saber práctico o una forma de hacer las cosas que se apoya en el sentido común y en el compromiso, una identidad y un lugar.
2. La ampliación de las funciones del Estado, que aporta un espacio laboral y legitima el lugar del intermediario bajo la condición de trabajo asalariado.
3. El desarrollo de las ciencias sociales, que genera un campo diversificado de argumentación teórica y de herramientas metodológicas, de las cuales la nueva profesión extrae conceptos y técnicas que pasan a constituir su saber especializado.

La ayuda social como actividad profesionalizada, el Trabajo Social, se nos aparece como una emergencia de un proceso que no es lineal o simple. Como el resto de formas que toma la ayuda social, responde a una construcción social histórica y compleja. En esa emergencia participan influencias sociales, económicas, culturales, políticas, ideológicas, etc.

Con la aparición del Trabajo Social, la nueva forma de ayuda social se significa como una forma de intervención en un ámbito de relaciones sociales en el que los diversos grupos y/o otros estratos sociales (clases sociales,

grupos de edad, étnicos, de género, etc.) aparecen, por un lado, como sujetos portadores de necesidades o carencias y, por otro, como sujetos portadores de recursos o satisfactores. Esos grupos y o fragmentos sociales interactúan a través de un sujeto profesional (el trabajador social), que desarrolla un papel de intermediario en el tratamiento de aquellas necesidades o carencias.

### 3. Nacimiento de una profesión

La *Enciclopedia* de la NASW (1995) sostiene que el Trabajo Social se desarrolló como disciplina especializada desde la mitad del siglo XVIII hasta finales del siglo XIX, a partir de las sociedades organizadas para la asistencia a los pobres. La búsqueda de los antecedentes del Trabajo Social nos lleva al Reino Unido, y ello no es casual dado que Inglaterra fue uno de los primeros países europeos donde tuvo lugar el proceso de transformación de las estructuras socioeconómicas que conocemos como la Revolución Industrial. El motor de los cambios se encuentra en las importantes transformaciones del sistema productivo, pero con él se ven transformadas la casi totalidad de relaciones e instituciones sociales: migración del campo hacia la ciudad, nuevas organizaciones del funcionamiento familiar, trabajo asalariado en condiciones misérrimas, pauperismo, etc.

En el contexto de esa nueva realidad social se comprende la aparición de nuevas propuestas para paliar las situaciones de hambruna, de salud, de atención a la infancia, de protección laboral, etc. Entre esas propuestas aparece como especialmente relevante la experiencia de atención a familias que, a mediados del siglo XIX, llevó a cabo Octavia Hill en el marco de un plan de construcción de viviendas (Walkowitz, 1992). Hill previó un ejército de visitadoras de barrio que llevaran a cabo las tareas de reconciliación social y supervisión de los hogares e insistía que las visitadoras debían considerar «a los pobres fundamentalmente como maridos, esposas, hijos e hijas, miembros de la familia, como lo somos nosotros» y no como «una clase diferente». Las cobradoras de alquileres de Octavia Hill estaban obligadas no sólo a recoger el dinero, sino a supervisar el bienestar de la gente y la situación de sus hogares. Tenían que ofrecer ayuda espiritual y disciplina a «los inquilinos que, por su falta de fuerza de voluntad, necesitasen impulso permanente so pena de quedarse irremisiblemente atrás». Esta «forma suprema de caridad» implicaba un conocimiento detallado de la situación familiar de los pobres, además de enseñarles virtudes domésticas (habilidad en la que sobresalían las matronas de clase media).

Este es un primer intento de trabajar con las familias a través de un método: recogida de información a partir de conversaciones que permitían conocer las historias de la vida de las familias con las que trabajaban, análisis de dichas historias y la intervención.

Mientras esto ocurría en la Inglaterra victoriana, en otra parte del mundo, en los Estados Unidos, tiene lugar también un fuerte desarrollo industrial que conlleva procesos migratorios del campo a la ciudad, recepción de emigrantes procedentes de Europa, etc. En este nuevo contexto desaparecieron las redes de apoyo familiares, vecinales y gran parte de los mecanismos de relación que tenían las personas.

Reisch (1998) señala que durante la llamada «era progresiva» las políticas sociales en Estados Unidos y los métodos de Trabajo Social emergieron en respuesta a dos factores: por un lado, el deseo de las élites de controlar a la población urbana o la existencia de problemas importantes por resolver (tales como asegurar los medios para la estabilidad o asegurar el crecimiento económico a largo plazo) y, por otro, los esfuerzos que para instaurar reformas estructurales en el sistema económico y político realizaban los reformadores, los trabajadores organizados, los intelectuales, las profesiones nacientes y los clientes de los servicios.

Esta nueva situación social, junto a la obsolescencia de los métodos hasta entonces utilizados, hizo que en Estados Unidos se planteasen nuevas formas de entender y atender la pobreza. La ineficacia de los antiguos métodos y el modelo que representa la aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de industrialización son variables que coadyuvan en la aparición de nuevos planteamientos de la intervención. Lo que se plantea es la incorporación de estas nuevas tecnologías al campo de la intervención social, de manera que ganase en formalización y en orientación científica.

Se produce un cambio de mirada hacia la población de escasos recursos, pasando de considerarlos responsables directos de la situación en la que se encuentran, a considerar que el sistema social hasta entonces imperante empuja a la población a situaciones de precariedad. Se pasa, así, de una mirada culpabilizadora, basada en la moral y la religión, a un nuevo modelo explicativo del funcionamiento social, con una mirada humanista y una posición más científica en la explicación de los fenómenos de pobreza y su repercusión en la vida cotidiana de las personas.

Es también a mitad del XIX cuando Frederic Le Play introduce el método de caso en el estudio de los problemas sociales, comienza a aplicar formulaciones matemáticas a su trabajo y trata de establecer distancia respecto a la filosofía. Se trataba, señala Miranda (2004), de un intento de hacer de la sociología una ciencia exacta.

Esta incipiente mirada científica lleva también a una nueva organización de servicios de atención a las personas y las familias. En ese mismo período, Dorothy Dix funda un movimiento llamado State Bords of Charitties, que tiene como premisa mejorar y humanizar la atención a las personas mediante pautas de intervención que ofrecieran respuestas que se correspondieran con la situación de cada uno de los sujetos y familias atendidas. Para ello, sugieren la racionalización y el uso eficiente de los recursos, en contraposición al dogmatismo religioso imperante hasta entonces. A su vez y

siguiendo el modelo inglés, Josephine Shaw Lowell lleva a Estados Unidos las Sociedades de la Organización de la Caridad (COS). Los procedimientos de la COS representan la intervención de la filantropía privada y reflejan la perspectiva que más adelante deberá contener la intervención del Estado: la aplicación de principios racionales y científicos (Parry et al., 1979).

La COS es una de las primeras instituciones que plantea que en el Trabajo Social que se realiza con personas y familias no es suficiente la ayuda económica, están convencidos que la única manera de promocionar a las personas es a través del conocimiento sistemático que permite establecer una relación de ayuda adecuada a cada situación. Para lograr dicho objetivo, la COS establece una serie de criterios metodológicos en torno a los que formar a sus miembros. Estos criterios son enumerados por R. Sand (citado en Miranda, 2004):

- a) Cada caso será objeto de una «encuesta» cuyos resultados serán consignados en un informe escrito.
- b) Este escrito será sometido a una comisión que se pronunciará sobre las medidas a tomar.
- c) No se concederán socorros temporales. Se concederá una ayuda bastante sensata, bastante importante y bastante prolongada para que la familia o el individuo sean colocados en condiciones normales.
- d) El asistido será el agente de su propio restablecimiento y se interesará en este objetivo a sus parientes, sus vecinos, sus amigos, recurriendo a lo que el obispo Thomas Chalmers, gran enemigo de los socorros materiales, llamaba el «fondo invisible» de la caridad, que permite a los pobres ayudarse a sí mismos.
- e) Se solicitará a favor del asistido la cooperación de las diversas instituciones susceptibles de intervenir.
- f) Los agentes de las asociaciones recibirán instrucciones generales escritas; se formarán mediante lecturas y con un período de prácticas.
- g) Las instituciones de caridad comunicarán la lista de sus protegidos, que servirá para tener un fichero central de los asistidos, será una garantía contra los explotadores de la filantropía y se evitará la duplicidad de las encuestas ya hechas.
- h) En fin, se constituirá un repertorio de obras, que permitirá eliminar las instituciones parásitas, orientar las intervenciones con conocimiento de causa y descubrir las lagunas y las duplicidades en las organizaciones de beneficencia.

Por lo dicho, podríamos establecer que la COS fue la primera organización que sentó las bases metodológicas de lo que posteriormente sería el *casework* o Trabajo Social individual y familiar.

## 4. Los inicios de una disciplina (las precursoras)

### 4.1. Mary Ellen Richmond

Desde la COS de Baltimore, Mary Richmond, diferenciando la formación de los trabajadores sociales y de los voluntarios, dio un paso muy importante en la búsqueda de una formación científica para el ejercicio de la ayuda social. Trabajando en el sentido de impulsar un método de trabajo para la atención de personas y/o familias, M. Richmond comienza, en el año 1904, a escribir *Social Diagnosis*.

Para entender su obra es importante ubicarla en el contexto histórico desde donde realiza sus aportaciones. Los discursos se comprenden mejor si se conocen las características del entorno social en el que se producen. A principios del siglo XX se desarrolla una importante preocupación por sentar las bases de diferenciación entre el pensamiento científico y el denominado conocimiento vulgar. El pensamiento en términos de relaciones de causalidad aparece como la mejor expresión de científicidad: la mejor explicación de un fenómeno es aquella que es capaz de dar cuenta de su causa (a cada efecto le corresponde una causa). Mary Richmond, en el sentido que establece ese pensamiento, plantea que a cada problema social le corresponde una causa que debe ser abordada y promulga lo importante que es, en Trabajo Social individual y familiar, no ceñirse a la punta del iceberg (a los efectos) sino que recomienda abordar las causas.

Richmond recibe múltiples influencias procedentes de las ciencias sociales y de las humanidades (de la sociología, de la psicología aplicada, de la pedagogía, de la teología, etc.), pero si debemos perfilar las circunstancias contextuales que deben ayudarnos a entender el pensamiento y las propuestas de esta autora, es obligado mencionar que una de las más importantes influencias procede del campo de la medicina. Así desde el aparato conceptual de la medicina, ella construye su método en Trabajo Social individual. Esa influencia se encuentra inscrita en la terminología que utiliza al construir su propuesta metodológica: diagnóstico, patología, tratamiento, etc. De todas maneras, señalar la influencia de la medicina no debe llevarnos a equívocos: su planteo metodológico no sólo pasa por abordar las causas individuales. En lo que ella denomina patología social deben tenerse en cuenta los factores sociales, ambientales y culturales.

Cuando Mary Richmond habla del *social work*, establece de manera muy firme que la ayuda a las personas no sólo viene dada de la mano del profesional del Trabajo Social, sino que procede de lo que ella denomina «recursos naturales», es decir, de las redes sociales: familia, amigos, vecinos, etc. La primera fuente de ayuda está en las redes naturales del propio sujeto.

Para entenderla es necesario remarcar la influencia de dos formas de pensar que se corresponden con momentos históricos cuyo corte lo pode-

mos situar en un antes y después de la Primera Guerra Mundial. Mientras que en el período anterior a la guerra predominaba la idea de que el único abordaje posible para subsanar las situaciones de pobreza venía dado por el cambio social mediante el desarrollo de reformas legislativas, después de la guerra vuelve a tener fuerza la idea de que el cambio sólo es posible a través de la atención al individuo. La lectura que la autora realiza de esta problemática es avanzada a su tiempo, estableciendo que lo que aparecen como posiciones antagónicas no eran excluyentes. Plantea, por el contrario, que el Trabajo Social individual debe realizarse con la mirada puesta en el individuo y su particularidad, sin olvidar la importancia del contexto donde éste se desenvuelve. En este sentido, la autora dice:

Las otras ramas del Trabajo Social que están todas en relación recíproca con el Trabajo Social de casos individuales son tres: tienen por objeto los servicios sociales colectivos, las reformas sociales y las investigaciones sociales. El Trabajo 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 Trabajo Social alcanza también los mismos fines generales por otros medios. Engloba una variedad considerable de operaciones que se ocupan de grupos —centros sociales, obras de 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 Trabajo Social de casos individuales y los servicios sociales colectivos, y persiguiendo el mismo fin, el servicio de reformas sociales tiene que 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 será 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.

A la idea de M. Richmond de otorgar al Trabajo Social un corpus teórico, se suma en esa dirección las declaraciones que hace en 1914 el comisionado general del trabajo, Nelly:

La necesidad de la formación de los trabajadores es obvia para todo aquel que de alguna manera esté familiarizado con la gran cantidad de problemas complejos, insidiosos y desconcertantes, resultantes del mero hecho de la pobreza y la indigencia en todos nuestros centros superpoblados de gente [...] el entusiasmo hacia la causa de la salud o de la caridad no es aceptable como una base suficiente para transformar a alguien en un sanador. Demasiado frecuentemente el entusiasmo en la causa es todo lo que se espera de un trabajador de la beneficencia. El que sea poco inteligente o el trabajador de la beneficencia no preparado puede, a pesar del entusiasmo desinteresado, causar frecuentemente... la ruina entre (al necesitado).

Al calor de esta efervescencia intelectual, empiezan a nacer las primeras

instituciones académicas para la formación de los profesionales, al tiempo que se define el objeto de intervención del Trabajo Social, dejando de lado la idea de la caridad y el voluntarismo, y sedimentándose el nacimiento definitivo de la profesión y de la disciplina en relación a las disciplinas científicas del momento como economía, sociología, derecho, medicina y antropología, aportando éstos elementos conceptuales, metodológicos y técnicos para el abordaje del trabajo de casos.

### 4.2. Gordon Hamilton

A finales de la década de los años veinte del siglo pasado, al socaire del impacto que provoca Sigmund Freud y la teoría del inconsciente, se produce otro importante corte histórico en la trayectoria del Trabajo Social individual y familiar. El psicoanálisis se convirtió para el conjunto de las ciencias sociales y también para el Trabajo Social en un verdadero paradigma vertebrador de la mirada y de la intervención profesional. El acento se pone en el sujeto y se le convierte en el referente principal del Trabajo Social de casos. El proceso que se sigue en el seno del Trabajo Social apunta hacia la psicologización (Castel, 1979).

Gordon Hamilton, formado en psicoanálisis y figura destacada de la Escuela de Nueva York, es una referencia obligada de esos nuevos énfasis que se producen en el Trabajo Social individual:

El caso social es un «acontecimiento vivo», que siempre incluye factores económicos, físicos-mentales, emocionales y sociales, en proporciones diversas. Un caso social se compone de factores internos y externos, o sea, relativos al medio ambiente. No sólo se trata a la gente en el sentido físico, o al ambiente en el sentido físico, sino que se estudia a los individuos en todo lo que se relaciona con sus experiencias sociales, así como con sus sentimientos sobre estas experiencias. De manera que cuando se piensa en un caso social debe siempre considerarse en términos de factores interactuantes tanto internos como externos. Algunas personas pueden creer que un caso social en una clínica de psiquiatría y otro en una agencia de asistencia pública tienen poco de común, pero esto no es cierto. Fundamentalmente todos los casos sociales tienen características «internas y externas», e incluyen una persona y una situación, una realidad objetiva y el significado que esta realidad objetiva tiene para quien la experimenta. No es posible restringir la función del Trabajo Social de casos a la modificación de las condiciones «externas», ya que el problema generalmente es intrapersonal, así como social. No sólo es imposible separar con éxito los factores externos y emocionales, sino que en el punto de vista psicológico del cliente ejerce influencias sobre la manera de abordar las situaciones «reales» (Hamilton, 1940: 3).

A finales de la década de los años treinta, Gordon Hamilton, a diferencia de la posición de Mary Richmond, no habla de patología social y rompe con el pensamiento lineal de que a cada efecto le corresponde una causa. Aporta al Trabajo Social de casos la idea del pensamiento complejo y la