

EL TRABAJO SOCIAL EN MARY RICHMOND. LA FUNDAMENTACIÓN DE SU TEORÍA

SOCIAL WORK AND MARY RICHMOND. THE FOUNDATIONS OF HER THEORY

Pilar García Fonseca, Rosa García Sedano, Maite Esnaola Suquía, Isi Curieses Alonso,
Domi Álvarez Blanco y Raquel Millán Susinos
Grupo Bellas Artes

Resumen: Profundizar en el estudio del pensamiento de Mary Richmond mueve de inmediato a revisar nuestras prácticas y descubrir, al hacerlo, la vigencia de su teoría basada en el análisis sistemático de las experiencias del trabajo social de casos.

Hicimos una lectura compartida, meditada y discutida en grupo y obtuvimos conclusiones que, en su aparente sencillez han supuesto un descubrimiento –o redescubrimiento en algunos casos–, de las raíces del trabajo social como disciplina. Hallazgos que contribuirán sin ninguna duda a mejorar la intervención profesional.

Palabras Clave: Trabajo social de caso, Reflexión, Fundamentación, Desarrollo de la personalidad, Relaciones sociales.

Abstract: Studying Mary Richmond's thinking in depth quickly prompts us to take a new look at our practices and in so doing discover the continued validity of her theory based on the systematic analysis of experiences in social casework.

Participants engaged in a shared reading, reflection on and discussion of her ideas and reached conclusions which, despite their apparent simplicity, have brought about a discovery, or a rediscovery in some cases, of the roots of social work as a discipline. Such findings will doubtless have a beneficial effect on our professional activity.

Key Words: Social casework, Reflection, Foundation, Personality development, Social relations.

| Recibido 15/09/2014 | Revisado 22/10/2014 | Aceptado 10/11/2014 | Publicado 31/01/2015 |

Correspondencia: Pilar García Fonseca. Grupo Bellas Artes. Correo electrónico: pilipolesa@gmail.com.

Referencia normalizada: García-Fonseca, P., García-Sedano, R., Esnaola, M., Curieses, I., Álvarez-Blanco, D., y Millán, R. (2015). El trabajo social en Mary Richmond. Fundamentación de su teoría. *Trabajo Social Hoy*, 74, 17-34. doi 10.12960/TSH.2015.0002.

*“Oigo y olvido, veo y recuerdo, hago y comprendo”
Confucio 450 a.C.*

1. PRESENTACIÓN

El Grupo Bellas Artes está formado por trabajadoras sociales (este trabajo se ha redactado fundamentalmente en femenino, con el objetivo de aglizar su lectura, también teniendo presente que las personas con las que se interviene en trabajo social son mayoritariamente mujeres, y las profesionales que ejercemos la profesión y las autoras del artículo también), con largos años de experiencia en el ejercicio de la profesión (la mayor parte de los miembros del grupo tiene experiencia en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales Municipales, excepto las trabajadoras sociales que ejercen en una ONG, en el Sistema Público de Salud y en el ámbito académico). Es un grupo de estudio constituido en otoño del año 2007, y celebra sus reuniones en el Círculo Bellas Artes de Madrid con una periodicidad mensual.

Nos une la preocupación por la pérdida de los contenidos más genuinos e identificativos del trabajo social, pérdida acrecentada en los últimos años debido al pragmatismo imperante en el conjunto de la profesión.

Nos preocupa la invisibilidad de la práctica del trabajo social en la atención directa, la falta de espacios de análisis y de investigación sobre la misma, la ausencia de un proceso de profesionalización y desarrollo continuado, una aspiración ineludible en cualquier disciplina científica.

Sentimos la necesidad de realizar un análisis sobre la profesión y la disciplina del trabajo social, de descubrir el hilo conductor de nuestra trayectoria profesional. Constatamos que las experiencias profesionales y la riqueza de la práctica, han revertido en otros ámbitos de lo social y no en la disciplina propia de la profesión.

Pretendemos iniciar con nuestro trabajo un gesto hacia la recuperación de la experiencia acumulada por las trabajadoras sociales, como aporte “a un conocimiento de base común” (término utilizado en el prólogo del libro *Diagnóstico Social* de Mary Richmond), para las siguientes generaciones y al mismo tiempo, regresar a nuestros orígenes, a los clásicos del trabajo social, y especialmente a Mary Richmond, como referente indiscutible en la creación de las bases científicas de trabajo social, como es citada en la mayoría de los textos académicos.

En cuanto a la metodología: se ha tomado como material de trabajo el Libro *Caso Social Individual*, de Mary Richmond, los primeros cinco capítulos del libro *Diagnóstico Social* de la misma autora, así como las Actas de las reuniones, donde se recoge el debate con toda fidelidad desde enero de 2008 hasta mayo de 2010.

Como referencia para el análisis se han tenido en cuenta los siguientes aspectos que al mismo tiempo han servido de referencia en el análisis: la Teoría y el Método de Mary Richmond, la práctica y la experiencia profesional acumulada de las personas que forman parte del grupo, y las ideas que sustentan la práctica actual de la profesión.

Este documento final que presentamos es el primero de una serie de artículos elaborados por las autoras en torno a tres aspectos relacionados entre sí, como son la teoría y los fundamentos de trabajo social, la investigación y el método que le es propio, y el ejercicio de la profesión o el perfil profesional. Se presentan separadamente a efectos de análisis y constatamos que en la construcción de una metodología con Mary Richmond conforman una unidad inseparable e integral.

Para su elaboración hemos seguido un proceso que combina el trabajo individual con el trabajo grupal, el estudio e indagación tanto de los textos de Mary Richmond (u otros textos aportados por su interés) como de la práctica de la profesión.

Como es natural hemos contrastado la experiencia individual con la del conjunto de la profesión, a través de nuestra percepción de publicaciones, congresos, contactos personales, etc. Hemos contrastado la teoría con la práctica, teniendo en cuenta por encima de otras consideraciones, los lugares donde habitamos cotidianamente, donde cada trabajadora social está y ejerce su responsabilidad profesional. Hemos pretendido enraizar el debate en la propia experiencia que es donde está nuestra mayor riqueza.

Volver al origen de la profesión ha sido revelador y un gozo, porque en Mary Richmond hemos conocido y reconocido elementos de identidad sólidos que permiten “a la profesión que se encuentre con sus raíces, conociendo la verdad de su obra” (Barriga, 2011), como descubrieron Lourdes Barriga y M^a. Ángeles Martínez [se recomienda la lectura del artículo “El siglo XX nos dejó una científica Mary Richmond. Su vida y su obra” (I y II Parte). Revista Trabajo Social Hoy 2001 N^o 30 y 31, elaborado por las autoras citadas]]. Gracias a su hallazgo, a sus aportaciones y a nuestra enorme necesidad de referentes teóricos y metodológicos nos sumamos a la interesante tarea de recobrar a Mary Richmond.

2. INTRODUCCIÓN

Pretendemos en este artículo acercarnos a la fundamentación de la teoría del trabajo social contenida en el pensamiento de Mary Richmond (*Caso Social Individual y Diagnóstico Social*) a la vez hacer una reflexión sobre nuestra realidad profesional. La falta de bibliografía sobre investigaciones acerca de la práctica del trabajo social de caso nos conduce a un análisis basado en la observación y en la propia experiencia profesional.

Mary Richmond, desde la práctica, elaboró las bases del trabajo social como disciplina científica, definiendo el objeto y el método, las técnicas y un ámbito propio. Una de las señas de identidad más significativas de su teoría y método es el proceso que sigue para su elaboración, a partir de la investigación y análisis sistemático de las experiencias prácticas realizadas por las trabajadoras sociales que ejercían en el tratamiento social de caso (ver prólogo de su libro *Diagnóstico Social*). Quizás por ello, en la búsqueda de aquello que constituye lo esencial, lo nuclear de la disciplina del trabajo social, encontramos en ella enormes aportaciones que desde nuestro análisis y experiencia son fundamentales.

El estudio de su obra ha sido un acontecimiento tardío. Estuvo totalmente ausente en los ya lejanos años de formación de las profesionales más veteranas, y cuando posteriormente fue posible acceder a su lectura, la superficialidad y la fragmentación en la interpretación de sus ideas -descontextualizadas de su marco teórico- llevó a las siguientes generaciones de profesionales a identificar su pensamiento con un conservadurismo propio de la beneficencia, que en aquellos momentos nuestra sociedad estaba esforzándose por superar.

Nos atrevemos a decir que se le ha restado valor sin haber llegado a profundizar en él. Que se ha subestimado su pensamiento, desde los prejuicios propios del desconocimiento que proporciona una lectura superficial.

Un tema central, muy debatido en el grupo al hablar del trabajo social como disciplina científica, ha sido la necesidad de disponer de una construcción completa y coherente, integrada por teoría, metodología, práctica e investigación, de forma que constituya todo ello una unidad, como aparece en la obra de Mary Richmond.

Del debate suscitado a lo largo de las reuniones mantenidas en el grupo, se ha comprobado que la identificación con el pensamiento de esta autora ha sido unánime, así como el reconocimiento de su valía y modernidad más allá de la terminología, de determinadas expresiones que hoy puedan parecer trasnochadas. Las discusiones y mayores cuestionamientos se han dado en las reflexiones sobre nuestra propia práctica del ejercicio profesional a la luz de su obra, lo cual a su vez enriquece nuestro análisis y nos hace tomar conciencia, o al menos atisbar, la enorme riqueza que encierra la profesión de trabajo social.

3. MARY RICHMOND: SU DEFINICIÓN DE TRABAJO SOCIAL. REFLEXIÓN ANTE NUESTRA REALIDAD

Esta autora define el trabajo social de casos como “*el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social*” (Richmond 1962: 67) y señala que para ser considerado como tal, el trabajo social

debe de consistir en un tratamiento intensivo y prolongado, enfocado a la comprensión de la vida del cliente en su conjunto y pensando constantemente en el bienestar permanente de las personas con las que se relaciona en su entorno más inmediato.

Este libro parte de la exposición de seis ejemplos de trabajo social de casos porque entiende que es desde el estudio sistemático de estos y a través del análisis de los tratamientos aplicados, de donde podrán extraerse no solo las teorías que den cuerpo a la disciplina, sino los fundamentos para la reforma social de la que se hablará más adelante. Visto todo ello en una globalidad que es a su vez consecuencia de la dinámica que la autora propone y que descubrimos en la lectura de su obra.

Insiste por tanto en la relación de la intervención individual con la del grupo de referencia y la modificación del medio social, que se completan por medio de la investigación social en la búsqueda permanente de la mejor adaptación social de las personas.

Desde la reflexión sobre la práctica observada en nuestro entorno, nuestra opinión es que esta no se corresponde con la propuesta de Mary Richmond, por más que se mantenga un discurso teórico que pueda tener semejanzas con alguno de los planteamientos de esta autora. Realmente, el trabajo social en la actualidad, mantiene con dificultad un discurso teórico fiel a unos enunciados contruidos sobre los pilares que le dieron carta de naturaleza como ciencia social sin que, en nuestra opinión, se reflexione suficientemente sobre ello.

En la diversidad de ideologías y de modelos que se plantean en el panorama actual, es fundamental tener claro cuál es la esencia del trabajo social, identificarla con claridad. Sin embargo, estamos en un momento en que se confunden fácilmente el trabajo social con los servicios sociales, el método y los elementos fundamentales con los procedimientos y con el seguimiento fiel de protocolos, sin que se tenga en cuenta ni se reflexione lo que ello supone en cuanto a pérdida de los contenidos más genuinos, de lo que Mary Richmond denomina *pedras angulares de la profesión*.

Es cierto que ambos, procedimientos y protocolos, resultan útiles si los consideramos como lo que son: instrumentos que, como las prestaciones, pueden servir de apoyo a nuestro trabajo, pero han de estar sometidos a unos fundamentos y a unos objetivos que son prioritarios para la intervención social. Para lo cual es imprescindible el ejercicio de la responsabilidad profesional, es decir, la pericia y el “saber hacer”, del trabajador social enfocado a la particularidad del caso.

¿Los servicios sociales públicos permiten a la trabajadora social una intervención social adecuada a cada situación? Indudablemente si nuestra responsabilidad es la gestión del recurso adecuado a la necesidad, dependerá simplemente de la disponibilidad o no del recurso, de las previsiones de la institución o de lo ofertado en su carta de servicios.

El objeto del trabajo social, los objetivos propuestos por Mary Richmond ¿encuentran en este esquema de funcionamiento, que tiene como eje el binomio “necesidad-recurso”, el espacio necesario para su desarrollo? Creemos que difícilmente hay cabida para el tratamiento social de casos en esta dinámica.

Se concluye, en el grupo de trabajo, que esta dificultad en el mantenimiento del discurso teórico que nos es propio, se ha visto incrementada a medida que los poderes políticos y económicos han ido reconociendo en el trabajo social una ciencia social de gran utilidad para la implementación de sus políticas sociales, asignando a las profesionales del trabajo social unas funciones que, asumidas sin crítica, suponen un serio cuestionamiento de los elementos esenciales que constituyen la naturaleza del trabajo social.

La situación, en la práctica, se puede traducir en decepción e insatisfacción de las profesionales, o bien en la adopción de posturas acomodadas y justificativas de un “nuevo estado de cosas”. Como consecuencia, algunas profesionales buscan argumentos con los que justificar la necesidad de una práctica del trabajo social adaptada a las “nuevas realidades sociales”, mientras otras mantienen actitudes críticas y buscan en las fisuras del sistema la oportunidad de desarrollar buenas prácticas aunque no se visualicen en el conjunto y pasen en cierto modo desapercibidas.

No obstante, coincidimos en señalar que, actualmente, se corre el riesgo de que la profesión se esté decantando mayoritariamente por la identificación de trabajo social con la gestión “eficaz y eficiente”, de los recursos sociales, de manera que se considera el término “servicios sociales”, como sinónimo de trabajo social, y así se utilizan ya indistintamente.

Una posible explicación de este estado de cosas puede encontrarse en el prestigio social que da a la profesión el hecho de ser considerada pieza necesaria para el mantenimiento del Sistema de Bienestar, lo que ha producido satisfacción en las profesionales. Porque además de otorgar prestigio a la profesión, este status favorece el distanciamiento de las realidades sociales más crudas, proporcionando un alivio considerable a muchas trabajadoras sociales, que tras su mesa de despacho, verán la realidad social en la que necesariamente se han de mover, como un dibujo casi perfectamente acabado, con recursos para cada situación en una ordenada sociedad por colectivos a cuyos miembros, no obstante, se les puede responsabilizar de manera individual de sus circunstancias.

No resulta sencillo poner en relación causas y efectos: en una sociedad organizada, con recursos sociales suficientes, al excluido se le puede llegar a percibir como responsable de su situación, y la marginación pasa a ser una opción voluntaria, es decir, se es pobre porque se quiere.

4. LAS PIEDRAS ANGULARES DEL TRABAJO SOCIAL EN MARY RICHMOND

Mary Richmond en el capítulo de Conclusiones de su libro *El Caso Social Individual*, al tratar de resumir lo que considera *las piedras angulares del trabajo social*, las bases sobre las que la profesión construye su pensamiento, expresa que:

Uno de los métodos característicos del trabajo social de casos es su aproximación multilateral, su capacidad de organizar procesos, de reunir, relacionar, establecer lazos y readaptar. El trabajador social de casos no es, sin embargo, una especie de intermediario voluntarioso. Es cierto que actúa por medio de otros especialistas, otras instituciones y mediante el grupo social de su propio cliente, pero, al reunir a todas estas personas está muy lejos de lavarse las manos de las consecuencias de los contactos realizados; por el contrario, se halla profundamente implicado, junto con todas ellas en descubrir un programa conjunto mediante el cual conseguir el resultado social deseado" (Richmond 1996:179) para añadir más adelante: *"el conjunto del trabajo social es mayor que cualquiera de sus partes. Todas las partes están al servicio de la personalidad, pero en formas diferentes. El trabajo de casos le presta su servicio mediante la realización de mejoras en las adaptaciones entre los individuos y su entorno social; el trabajo de grupo sirve a la personalidad al tratarse las personas cara a cara unas con otras, y no ya de una en una; la acción social le presta servicio al hacer progresar a las masas mediante la propaganda y la legislación social; y la investigación social sirve a las personas por medio de la realización de descubrimientos originales y de la reinterpretación de datos conocidos para el uso de estas formas de trabajo social. El trabajador social debe saber un poco de todas las formas -cuanto mayores conocimientos tengan de todas ellas, mejor- y conducirse en su cometido específico de forma que se avance en todos los tipos de trabajo social recién enumerados* (Richmond, 1996: 180).

4.1. LA INTERDEPENDENCIA HUMANA

Mary Richmond aborda las relaciones del individuo con la sociedad partiendo del elemento humano como vínculo de la interdependencia de la persona con la persona, de ella con su medio y del medio con ella; de forma que no es la sociedad solamente el medio en el que se desarrolla la personalidad, sino que también es origen y fuente de esta:

En todo momento, la estructura mental del hombre es la suma de sus cualidades naturales y de las experiencias y contactos sociales que ha acumulado hasta el momento (Richmond 1996: 117). Es la teoría del "ser expansivo".

El medio social no es solamente el conjunto de cosas y condiciones que nos rodean, se amplía hasta alcanzar el horizonte del pensamiento del hombre y los límites de su poder para mantener relaciones con sus semejantes, y se reduce hasta excluir todo aquello que no tiene influencia real en su vida emotiva, mental y espiritual.

Es lo que M. Richmond llama *la apertura del yo: uno de los hechos más llamativos de la vida consciente de un ser humano es su interconexión con la vida de otros seres humanos*, esta es la primera línea que aparece en el pre-prólogo de su libro *Diagnóstico Social* (Richmond, 2005) en una cita del Dr. James Jackson.

Esta filosofía sustenta una concepción en la que el elemento humano adquiere la relevancia de vínculo y recurso a la vez, en la relación que el profesional establece con el cliente y las personas que le rodean, en el fomento de la convivencia, de la solidaridad y ayuda mutua, etc., por señalar algunos de los muchos beneficios: *los trabajadores de casos deben tener siempre bien presente que no puede haber progreso ni descubrimiento alguno sin un espíritu de dedicación al elemento humano que es en el cual trabajan* (Richmond, 1996: 114).

No estaría de más que las trabajadoras sociales nos preguntáramos desde nuestra propia realidad qué opciones tenemos para hacer valer estas ideas en el ejercicio de la responsabilidad profesional, cómo recuperar ese espíritu y hacer valer con pericia y creatividad las ideas que sustentan el trabajo social.

Constatamos que hoy en día no se plantean en el conjunto de la profesión este tipo de cuestionamientos, quizá porque el enfoque de nuestra mirada apunta hacia la política social, hacia lo “externo”, hacia lo que tiene un contenido más político en el sentido estricto del término, lo cual a su vez oculta otra realidad enraizada en la cotidianidad de nuestro propio espacio profesional, al “interior,” de la intervención social en su aspecto más científico.

4.2. EL DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD

Otras criaturas pueden ser fácilmente culminadas por la naturaleza: la criatura humana tiene que culminarse a sí misma. Con esta cita del Profesor Hocking (Richmond, 1996: 117) coincide Mary Richmond en que la personalidad comprende no solo lo que es innato e individual, sino todo lo que la persona adquiere por su educación, sus experiencias y su relación con sus semejantes.

Como consecuencia, la personalidad es cambiante y si no se desarrolla y crece día a día a través del empleo completo de sus propias características y cualidades, se contrae y hasta se atrofia.

Por esto insiste en que el trabajo social, con un fuerte contenido educativo, se diferencia de otras ciencias sociales, posee su propio campo de acción que es el desarrollo de la personalidad por la adaptación consciente y comprensiva del individuo a su medio social: las relaciones sociales.

Mientras los seres humanos sean humanos y su entorno lo constituya el mundo, es difícil concebir una situación en la que ni ellos ni el mundo que les acoge necesiten de tales ajustes y reajustes (Richmond, 1996: 102).

Insistimos en que su idea clave es el desarrollo de la personalidad y la forma de abordar el tratamiento es a través de las relaciones sociales. De ahí que en la intervención con el cliente se necesitará conocer su historia social, las dificultades en las que se debate, las posibilidades que existen en su propia persona, las relaciones que tiene con su entorno, la actitud de familiares, amistades, las experiencias del pasado y las influencias que han ejercido en ella para bien o para mal.

El o la profesional del trabajo social tiene que buscar en los centros de interés de cada persona, porque a partir de estos se pueden restaurar lazos rotos o recomponer una finalidad en la existencia.

En la actualidad y con excesiva frecuencia se sustituye el tratamiento por la prestación o la gestión de recursos y prestaciones que pueden convertirse en el objetivo de la intervención.

Cierto que en los fundamentos del trabajo social está el abordaje de las carencias como punto de partida para movilizar lo mejor de las personas optimizando su relación con el entorno y provocando los cambios sociales que permitan al individuo avanzar en el desarrollo humano, pero ¿se ha convertido el instrumento en el fin?

Incluye Mary Richmond una cita de MacIver acerca del desarrollo de la personalidad: *la sociabilidad y la individualidad son las dos caras de una misma realidad, que es la personalidad. La personalidad es el valor final, la única cosa en el mundo que vale la pena tener por sí misma. Naturalmente, no es que afirmemos que cualquier clase de personalidad sea buena en sí misma, sino que, nada, si no es la personalidad, puede ser bueno en sí mismo. Una sociedad es mejor cuanto mejor promueva la personalidad de sus miembros (Richmond, 1996: 101).*

4.3. IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES SOCIALES

Mary Richmond acude a una cita del Dr. James J. Putman, *La historia mental del hombre está principalmente escrita en cada una de sus relaciones sociales, y, por lo tanto, las causas de los trastornos que amenazan su felicidad y su eficacia, así como los medios para su recuperación, también han de buscarse principalmente en sus re-*

laciones sociales..., (Richmond 2005: 4). Esto es lo que caracteriza al trabajo social y lo diferencia de cualquier otra disciplina: las relaciones sociales.

Cuando se producen situaciones de dificultad social, son las relaciones sociales las que tenemos que poner en juego para su resolución. Son nuestras herramientas principales y por tanto el recurso fundamental.

Diferencia los recursos institucionales de los recursos de la vida real, a los que concede gran importancia. Las trabajadoras sociales, con frecuencia, no lo estamos haciendo. Hay que movilizar las relaciones sociales del cliente: es fundamental la habilidad del trabajador social para ayudar a las personas concretas a plantear y desarrollar el proceso en el que sus intereses y sus relaciones sociales puedan encontrarse. Es entonces cuando el trabajo social compromete en una responsabilidad compartida, a personas, instituciones, grupos, etc., para conseguir el resultado deseado en los planes establecidos por la trabajadora social y su cliente.

El hecho de que las relaciones sociales se dinamicen, va a poner a la persona en contacto con su entorno dotándole de una significación social. Aquí está lo específico del trabajo social y precisamente es donde, a veces, nos perdemos. Sin embargo hay una tendencia en la profesión a ejercer como terapeutas o a limitarnos a cumplir una función asistencial en la gestión de recursos, cuando nos enfrentamos a situaciones en las que trabajar la relación del cliente con su entorno debería ser el objeto de nuestra intervención. Esta actitud supone desechar lo genuino del trabajo social y abandonar el ámbito de actuación que nos es propio.

¿Cómo corregir esa tendencia? Hay que darle la importancia que Mary Richmond concede a las relaciones sociales, y por tanto utilizar y aprovechar bien los recursos existentes en el medio para propiciar los cambios sociales necesarios.

Aunque nuestro trabajo se limitara a la obtención del bienestar del individuo, descubriríamos que los buenos resultados del tratamiento individual a menudo se evaporan, porque el trabajador social ha pasado por alto la historia familiar del cliente (Richmond, 2005: 139).

4.4. DIFERENCIAS INDIVIDUALES Y DEMOCRACIA

Mary Richmond, en su libro *Caso Social Individual*, acude al diccionario *Century* para formular el significado de los términos individualidad y personalidad, y así dirá *si aceptamos la definición de individualidad que limita esta a la singularidad de un ser vivo, o a su diferencia de otros de su especie y del resto de la naturaleza, la personalidad resultará un término mucho más completo, ya que significa no solo lo que es innato e individual en el hombre, sino también todo lo que adquiere por medio de la educación, la experiencia y la interrelación humana* (Richmond, 1996: 99).

Respecto a la influencia en el desarrollo de las persona de la herencia y el medio social dice la afirmación de que *las personas son diferentes parece el mayor de los altruismos, ya que no solo tenemos que contar con sus diferencias heredadas e inmutables sino que a estas hay que añadir todas las disimilitudes que se producen como resultado de las diversas experiencias sociales y de las distintas respuestas ante una misma experiencia* (Richmond, 1996: 125).

Diremos con Mary Richmond que la democracia tiene que tener en cuenta este hecho y por lo tanto, la sociedad debe disponer *cosas diferentes para personas diferentes*. Parece una obviedad, pero, en la práctica, pocas verdades evidentes son más descuidadas por las personas de Estado.

En consecuencia, las clasificaciones por colectivos, útiles como punto de partida, no pueden ser transformadas en definiciones de situaciones que nos dificulten ver la individualidad de cada cliente.

Se trata de lo que la autora nombra repetidas veces a lo largo de su obra como *la maravillosa diversidad, destacándose sobre el fondo de nuestra naturaleza común*.

Las trabajadoras sociales, al encontrarse en presencia de un recurso social que puede aplicarse a una situación determinada, deberían empezar inmediatamente a investigar las peculiaridades de la persona que acude al servicio, para introducir los ajustes necesarios en el tratamiento iniciado.

También plantea la necesidad de una capacitación profesional adecuada: *el problema actual radica, sin embargo, no tanto en demostrar la necesidad de un tratamiento social diferenciado, sino en desarrollar las técnicas sociales que este tratamiento demanda y en multiplicar los brazos y mentes expertos para que llegue a ser una realidad. Existe el peligro de que tanto en organismos públicos como en otras instancias, el trabajo social de casos vaya muy por delante de la formación esencial que requiere, en cuyo caso se producirán más, muchas más actividades y pocas llegarán a buen fin* (Richmond, 1996: 129).

El éxito en el tratamiento social, exige un alto grado de facultad de percepción de la esencia que le es propia a cada ser humano, una deferencia instintiva para la personalidad y sobre todo para las personalidades que le son más extrañas.

Es un privilegio, en sus palabras, descubrir y liberar lo mejor que existe en cada individuo.

La autora mantiene que el trabajo social es fundamental para la democracia, ya que al girar en torno al eje igualdad-diversidad desarrolla dos fases de un programa realmente democrático:

- Acción colectiva que programa la igualdad de posibilidades de todas las personas.
- Reconocimiento de la diversidad: cosas diferentes para personas diferentes.

No puede haber verdadera democracia sin el trabajo social de casos, que vive y crece a la vez que está posibilitando el desarrollo de la igualdad real de oportunidades. Pero en la práctica, la dinámica del trabajo nos lleva a pensar en términos de generalidad, sin acoplarnos a la singularidad de cada caso. Preocupadas a veces por aplicar los proyectos, protocolos, prestaciones, que se diseñan “desde arriba”, a las personas más débiles, en muchas ocasiones, no se les presta la atención que requieren.

Las prestaciones dejan de ser instrumentos para la intervención y ya no hay espacio para llevarla a cabo. Es preciso recordar una vez más la importancia de diferenciar entre el trabajo social como acción de las profesionales, y los servicios sociales que el sistema presta.

De las trabajadoras sociales se espera que sean capaces de contribuir a encauzar los conflictos y problemas sociales, ejerciendo ciertas funciones de control social a través de la relación de ayuda. Es una realidad que no podemos ignorar y que para mantener al menos en cierto equilibrio, exige que entre la relación de control social y la relación de ayuda se mantenga una tensión permanente. Este conflicto, siempre presente, exige reflexión porque de lo contrario predominará en nuestra actuación el papel de control.

El control social es un mecanismo dinámico inherente a la sociedad, y en cuestión de responsabilidades implica tanto al profesional como al individuo, pero dependiendo del uso que de él se haga puede pervertir el trabajo social convirtiéndolo en instrumento para mantener el orden social. Su uso adecuado pasa por ser consciente de este rol que se atribuye al trabajo social, situándose prioritariamente a favor del bienestar de las personas.

Un recurso de enorme utilidad que nos permitiría cumplir y mantener con equilibrio la acción de control lo encontraríamos profundizando en el desarrollo del método de trabajo social propuesto por Mary Richmond, que revaloriza la importancia de la atención personalizada:

La democracia, sin embargo, no es una forma de organización, sino un hábito de vida. No basta con que los trabajadores sociales hablen el lenguaje de la democracia; tienen que sentir en sus corazones la convicción espiritual de la infinita valía de nuestra común humanidad antes de ser capaces de poner en práctica cualesquiera de las distintas formas del trabajo social (Richmond, 2005: 174).

4.5. LOS FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN REFLEXIVA O LA BASE DE UNA ACCIÓN RAZONADA

Mary Richmond afirma con rotundidad que no se puede tratar a las personas, individual o colectivamente, como si fueran seres dependientes y/o amaestrables, sin paralizarlas; se les causaría un gran perjuicio al actuar con ellas como benefactores.

Ella pone el acento en el poder educativo que deben tener las relaciones profesionales buscando el desarrollo de la personalidad del cliente; la actitud compasiva hacia este constituye un gran obstáculo en su desarrollo, porque afirma que..., *lo que hacemos para nosotros mismos contribuye mucho más a nuestro bienestar permanente que lo que hacen los demás para nosotros*, (Richmond, 1962:109).

Por eso el ser humano necesita para su desarrollo adquirir nuevas perspectivas mejorando la calidad de sus necesidades a través del razonamiento, con el fin de salir de las rutinas que le bloquean e iniciar un camino liberador, al poder superar las condiciones desfavorables, que le imposibilitan su avance.

Mary Richmond dice que cuando una persona está abatida por las circunstancias, es importante *apartar los obstáculos de su camino, liberarlo de lo que le ahoga, pero es del mismo modo importante estimular sus necesidades, que solamente sus esfuerzos pueden satisfacer...*, (Richmond, 1962: 111).

Por eso insiste sobre el poder educativo no solamente de *la relación del trabajador social con su cliente, o la de los hombres de estado con sus correligionarios, sino también a las relaciones sociales de todo tipo* (Richmond, 1962: 106).

Dedica todo el capítulo siete de su libro, *Caso Social Individual* al componente educativo que tienen las relaciones sociales y el trabajo social, por las posibilidades que ofrece para estimular necesidades para promover la participación del cliente y de las personas que le rodean.

Afirma que los seres humanos están mal adaptados a un papel pasivo: *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* (Richmond, 1962: 114).

Una mirada a la situación actual del trabajo social nos conduce a formularnos una pregunta inevitable ¿ha sido desposeído de su aspecto educativo el trabajo social? Si afirmamos, sin lugar a duda, que el componente educativo, entendido como toma de conciencia, es consustancial al trabajo social ¿no resulta inquietante observar que se ha producido una fragmentación? Esta fragmentación induce a pensar en un serio cuestionamiento de la práctica.

5. TRABAJO SOCIAL DE CASO

Mary Richmond presenta su definición del término “caso”: *El caso del trabajador social es la situación social o problema concreto -no la persona o personas implicadas- ya que a la persona, para distinguirla del problema, se la denomina actualmente de forma generalizada como “cliente”,* (Richmond, 1995: 69).

Para una mayor comprensión y por su importancia, añadimos la aclaración realizada por Lourdes Barriga Muñoz (2011) en cuanto a la definición: *esta definición nos muestra entre otras cosas que nuestro cometido no es el problema social, sino cómo se ha concretado este en una o más personas, o lo que es lo mismo, cómo se ha particularizado en ellas.*

En cuanto a los campos de aplicación del trabajo social de caso, señala Mary Richmond en referencia a su tiempo, cómo anteriormente se limitaba casi exclusivamente a “los dependientes”, *personas que reciben de la asistencia pública todo o parte de sus medios de existencia* (página 26 de *Caso Social Individual*); y a “los delincuentes” (Richmond, 1962: 26 y 27), del mismo modo que las primeras cajas de ahorro fueron instruidas para beneficio de los dependientes y los primeros hospitales creados para enfermos pobres. Pero en nuestros días es un elemento necesario en la actividad de muchos de nuestros tribunales, escuelas, hospitales, fábricas, talleres, comisiones de indemnización por accidentes de trabajo y numerosos organismos cuyas decisiones afectan la existencia de los individuos.

5.1. ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA INTERVENCIÓN DEL PROFESIONAL

El ejercicio de la práctica profesional en los servicios sociales públicos, o en otras instancias no gubernamentales, requiere una dinámica de trabajo (más allá de la adecuación y disponibilidad de recursos) enfocada a que el tratamiento social se realice con el mayor margen de autonomía profesional y por tanto, con el menor condicionamiento o limitación por parte de las estructuras orgánicas. Esa dinámica de trabajo se concreta y se construye en cada lugar o servicio, según cómo se asuman las dificultades o limitaciones existentes, con mayor o menor éxito dependiendo de muchos factores a los que no nos vamos a referir; lo que no tiene ningún género de duda es que el caso y la intervención en el mismo, debe ser el punto de mira fundamental del conjunto de los profesionales en el desarrollo de sus respectivas y diferentes responsabilidades.

Con ese espíritu siempre presente y como fruto de un examen exhaustivo de la práctica profesional ejercida en los casos expuestos en su obra *Caso Social Individual*, la autora agrupa las intervenciones en el ámbito del trabajo social en dos titulares genéricos: “Comprensiones” y “Acciones”, que a su vez divide para su estudio en:

- Comprensión de la individualidad y de las características personales.
- Comprensión de los recursos, de los peligros y de las influencias del medio social.
- Acción directa de la mente del profesional de trabajo social sobre la de la persona. La influencia personal.
- Acción indirecta ejercida por el medio social.

Precisamente la habilidad profesional se revela en la combinación de esas cuatro acciones, en la trama de la vida cotidiana del cliente, en la que la trabajadora social debe ser capaz de descubrir significaciones y nuevas posibilidades de desarrollo de la personalidad y de mejora de las relaciones sociales. La comprensión de la individualidad y la del medio social deben ser consideradas simultáneamente.

Si nuestra tarea es el desarrollo de la personalidad, tenemos que descubrir cómo es esa personalidad en el momento presente y qué ha influido para que sea así –teniendo siempre presente que la comprensión y la acción se inter-penetrán continuamente a lo largo del tratamiento social– y llegar a conocer la naturaleza de la dificultad que subyace en la situación problema, es decir al diagnóstico.

Insiste en que para fortalecer la influencia personal, la relación profesional con el cliente debe tener y mostrar su interés por ser útil, franqueza mutua en las relaciones, ausencia de formalismos, la costumbre de mantener la palabra dada lealmente y también el ser paciente y respetuosa ante la singularidad de los procesos.

La reeducación se cumple en parte por la readaptación al medio y en parte por la acción directa de la influencia personal.

En la acción indirecta, se emplean los múltiples elementos del medio social: las personas, las instituciones, las obras, las cosas materiales... La trabajadora social debe intentar conseguir que los que rodean a su cliente lo influyeran en el mismo sentido. Tiene que recurrir a la opinión y colaboración de otros profesionales, utilizar otras instituciones, etc.

Mary Richmond plantea finalmente que la personalidad no tiene nada de estática, que puede debilitarse (como ocurre ante un problema), pero también crecer y desarrollarse como resultado del tratamiento social. Lamentaba que las trabajadoras sociales no hubieran trabajado en la creación de instrumentos que permitan medir o evaluar los progresos obtenidos por la personalidad de las personas con los que se trabaja. Confía en las futuras generaciones y en sus aportaciones.

5.2. LA IMPORTANCIA DE LA RELACIÓN PROFESIONAL Y LOS RECURSOS SOCIALES

Mary Richmond recuerda a menudo que la trabajadora social tiene que ser una pedagoga que realice y posibilite el apoyo a las personas en las actividades de la vida cotidiana. Parte del análisis de la práctica que realiza Ana Sullivan con Helen Keller, poniéndonos ante una educadora y llamando especialmente la atención sobre su capacidad de movilizar todos los recursos de la vida para conseguir los fines propuestos, utilizando los medios que tiene a su alcance, los del entorno donde vive tanto materiales como personales y sociales, incluyendo a los animales domésticos.

Ana Sullivan, en este caso, percibió la más grande de todas las realidades: la de la personalidad de la persona a educar. A través de la “invalidez” de su alumna y de sus efectos funestos, ella descubrió el carácter excepcional de la niña. Trabajando estos descubrimientos y movilizándolo, uno tras otro, todos los recursos del mundo que la rodeaba y los suyos propios, llegó primero a liberar, luego a desarrollar y, al fin, a tornar eminentemente social la personalidad de Helen Keller, utilizando siempre una humildad plena de sabiduría.

En un momento dado toma la decisión de sacar a la niña temporalmente de su ambiente, porque continuar en su casa suponía un obstáculo para su desarrollo, y trabajar el deseo de la niña de aprender a hablar pidiendo a todos los que la rodeaban que estimularan su curiosidad. Fomentó, por ejemplo, como recurso su relación con animalillos domésticos para facilitar su apertura a otros seres.

Más tarde da un nuevo paso ampliando el mundo de las relaciones sociales, enfocando el aprendizaje, poniendo en evidencia sus similitudes con las personas que la rodeaban, hizo comprender a *su alumna la alegría de vivir*, y esta expresa que *nunca se alejó de ella sin llevar consigo un pensamiento elevado que penetraba en su espíritu*. La confianza y la franqueza fueron en este proceso, valores decisivos en la relación, a través de los cuales se operan los cambios.

Esto se vive experimentalmente a través del trabajo social cuando se ve cómo cambian algunas personas simplemente porque se les está atendiendo con sumo respeto y no se les está enjuiciando. Se les ve crecer humanamente. La gran herramienta son los valores que se comunican en el ejercicio profesional. Eso es fundamental.

Se señala en los debates del grupo la importancia que tiene para la trabajadora social la toma de conciencia de las tres funciones que identifican el ejercicio profesional tal y como ha definido con acierto Nora Castro, como son la educación, la gestión y la asistencia, tres funciones que considera inseparables y complementarias. En este punto del debate surgen en el grupo diversos cuestionamientos acerca de los condicionantes, limitaciones, dificultades que afectan al ejercicio profesional y que limitan su margen de actuación en la intervención.

Ante nuestra realidad nos preguntamos ¿la actual organización de los servicios sociales de atención primaria permite desarrollar el trabajo social en todo su contenido?, ¿se está optando en la práctica de hoy por unas formas de actuación que están poniendo en cuestión la misma esencia de la disciplina, los contenidos teóricos que la definen y que la diferencian de las otras ciencias sociales?, ¿estamos corriendo el riesgo las trabajadoras sociales, especialmente de servicios sociales, de *sustituir con la parte el todo, con los medios el fin* (Richmond, 1962: 77)?, una advertencia planteada cuando se refiere a los recursos sociales, aplicable hoy ante el riesgo de quedarnos en meros gestores de prestaciones olvidando que la ayuda en trabajo social es un instrumento para el tratamiento y no un fin en sí misma.

6. LA INVESTIGACIÓN Y LA REFORMA SOCIAL

Para Mary Richmond las otras ramas de trabajo social que están en relación recíproca con el trabajo social de caso, son la investigación y la reforma social. En este apartado nos referiremos brevemente a su interrelación dado que estos aspectos se desarrollan en otros artículos sucesivos que profundizan en todo ello desde su propia perspectiva.

Esta relación recíproca adquiere todo su significado cuando afirma que la investigación social *con su preciosa carga de descubrimientos arquetípicos en todos los campos cubiertos por el trabajo social, tiene también la misión secundaria de reunir datos conocidos con objeto de reinterpretarlos para su utilización en la acción y reforma social, el trabajo social de grupos y el trabajo social de casos [...] el trabajo de casos no sería más que un fragmento si resultara separado de ese terreno mucho más amplio ocupado por el trabajo social en general. Sin embargo no basta con decir esto: la interdependencia de todas las partes del trabajo social, o más bien, la dependencia del trabajo de casos con respecto a las demás partes del trabajo social, o de estas otras categorías con respecto al trabajo de casos...,* (Richmond, 1995: 162).

Mary Richmond reconoce que la interrelación entre las diferentes ramas debería ser estudiada más completamente de lo que ha podido hacerlo, *pero parece evidente que todas las ramas se mezclan entre sí en el gran movimiento que lleva al progreso social* (Richmond, 1962: 162).

Por esto insiste en la importancia de la reforma social a través de la investigación en el trabajo social de casos y cómo la reforma social da lugar a una flexibilización del tratamiento, porque aumenta y adecua los recursos internos y externos de la persona y permiten llegar a aspectos que, sin ellos, no se podrían tratar.

Una de los aspectos más significativos que dice es que la reforma social puede ayudar a mejorar, desde la lógica social, el diagnóstico social, porque la reforma social se

alcanza como consecuencia de una intervención investigadora, que propicia el conocimiento profundo de las situaciones concretas.

La reforma social promovía cambios en la legislación que dotaban de medios que a su vez eran utilizados desde el trabajo social de casos. Había una interrelación muy interesante, que mejoraba la intervención social, pero no la sustituía. Había un enriquecimiento mutuo.

Eso se considera clave, porque la impresión que en estos momentos se produce con algunas leyes sociales, es que con la prestación reconocida ya se resuelve todo y no es necesario tratar la situación social. Todo se reduce a tener o no tener recursos materiales.

También señala que las profesionales tienen que estar muy próximas al marco legislativo, de forma que a partir de los casos con los que se trabaja, se pueda aportar e incidir en la modificación o elaboración de leyes.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Barriga Muñoz, L. (2011). *Homenaje a Mary Richmond*. Universidad Pablo de Olavide Sevilla. Política Social y Servicios Sociales. Publicación del IV Encuentro del Grupo Interuniversitario en Trabajo Social (GLITS). Universidad de Zaragoza 2011.
- Richmond, M.E. (1922). *El caso social individual*. Estados Unidos de América. Recuperado 20 de Julio de 2014 en de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000029.pdf>.
- Richmond, M.E. (1962). *El caso social individual*. Buenos Aires: Humanitas.
- Richmond, M.E. (1995). *El caso social individual*. Madrid: Talasa Ediciones.
- Richmond, M.E. (2005). *Diagnóstico social*. Madrid: Siglo XXI.