

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Entramado histórico y aparición del trabajo social como profesión.

Nelia Tello.

Es importante y necesario plantear un análisis del recorrido de la narrativa sobre los orígenes que conformaron nuestra profesión como tal, dado que de esta manera podremos contar con elementos que nos sirvan de apoyo para la comprensión de algunas de las problemáticas que vivimos en el presente. El entramado histórico que hemos urdido para trabajo social y sobre todo la forma como hemos construido nuestras grandes narraciones actúan

Existen diversas versiones sobre el origen del trabajo social en el mundo, algunas hablan de la caridad y de los santos como antecedentes, otras hablan de la asistencia y el bienestar social como si fuesen lo mismo que trabajo social, sin ni siquiera considerar los diversos significados que han tenido estas actividades a lo largo de la historia. O bien, simplemente lo relacionan con el capitalismo, desde lo general.

Aquí, intento rastrear las huellas del origen del actor social, que en la actualidad, es el trabajador social, en torno al cual se constituye la profesión y más tarde el campo de estudio de lo que llamamos trabajo social.

Intento “separar y elegir” en el curso de lo recuperado, “matizar a sabiendas la distribución desigual del tiempo narrado

dentro del tiempo de narrar”¹⁸ para construir una trama histórica en la que podamos encontrarnos desde lo que somos y no desde lo que nos gustaría haber sido; en la que podamos deshebrar lo que hemos tejido en la diversidad de nuestros haceres y darle unidad; hablando desde nosotros y nuestra relación con los otros, sin querer difuminarnos en ellos, sino por el contrario ocupando la centralidad. Referenciar el origen de trabajo social a santos y a personajes históricos ha sido un intento de acogernos a los grandes relatos filosóficos y sociales que evidentemente entretejen discursos con normas, decisiones políticas, aparición de instituciones y haceres.

Intentar hablar específicamente del devenir del trabajo social desde lo universal difícilmente ayudará a una comprensión de lo concreto, a comprender el hacer trabajo social, a adentrarse al caminar de este profesionista. Como ha sucedido con Ander-Egg¹⁹ cuando en su historia de trabajo social comienza por situar como parte de nuestros antecedentes al código de Hammurabi, a la historia de los judíos y su escrituras o a los frailes españoles colonizadores de América, esto es, todo lo que tenga que ver con ayuda, caridad, hacer el bien, lo retoma y lo presenta sin ningún criterio de selección como antecedente de trabajo social. Lo peor de este ejercicio es que con posterioridad los trabajadores sociales lo utilizamos y reproducimos acríticamente, sin ni un intento colectivo de develar lo que hay detrás de estas afirmaciones y las consecuencias que han tenido para el desarrollo de la profesión.

Uno de los personajes escogidos precisamente por este autor es Juan Luis Vives, quien escribió su libro

¹ Ricouer Paul, Tiempo y Narración II, Ed S XXI, México, 1998, p 496

² Autor argentino que escribió una Historia del Trabajo Social que se ha constituido en elemento básico de nuestra narrativa

Tratado del Socorro a los Pobres en 1526 en cuyo prólogo se afirma "el asunto al que persuade es hacer bien a los pobres para hacernos bien a nosotros mismos y a todos los demás: no puede ser más benéfico y agradable: es hacer bien en lo espiritual y temporal a las almas y los cuerpos....Lo que produjo es tan profundo, elocuente que...interesa a Republicas, vasallos y Príncipes, Eclesiásticos y seculares. Los obispos no pudieron desdeñarse de que se les atribuyera como una de sus más selectas Pastorales; los Magistrados como una provechosísima Providencia de gobierno; los Theologos como discursos muy acertados, respecto de Dios..."²⁰ y a Ezequiel Ander Egg como antecedente de trabajo social.

"Sobre todo: correspondemos bien a la naturaleza, si necesitando nosotros de que muchos nos ayuden, ayudamos también a otros muchos; y así el deseo de favorecer penetra tan maravillosamente a los corazones humanos, que quisieran los espíritus generosos hacer bien, y ayudar a muchísimos, prestando este empleo por la cosa mas honrosa y mas noble"⁴

En España también aluden a Concepción Moralescribe a mediados del s XVIII El Manual para el Visitador de Pobres, desde la asistencia basada en la caridad cristiana, es decir, fundada en principios religiosos, en este caso en el discurso de San Pablo. Este libro se conforma por 15 capítulos en los cuales la autora da recomendaciones para hacer caridad a los pobres, incluyendo indicaciones precisas sobre el deber ser del trato, del vestido, de la manera de dar, de la manera de reprender y orientar a pobres, mujeres, niños desamparados y presos. Hay múltiples reflexiones que denotan comodeben relacionarse personas de alta alcurnia con estos seres sensibles y de menor rango referidas siempre a

principios religiosos. Lo que nunca encontramos en este libro es algo parecido a la elaboración de un informe o tratamiento, más bien se refiere a acciones aisladas de buena voluntad basadas en un profundo sentimiento religioso. Y por supuesto, este tipo de actos continúan en la actualidad realizándose como lo que son: caridad cristiana.

Evidentemente, desde su postura, su contexto y su circunstancia se refieren a los otros, pero no es posible rastrear sus haceres como antecedente de la profesión de trabajo social, aunque evidentemente si pertenecen al mismo campo de interés: los otros y sus carencias.

Al hablar de la evolución de trabajo social en México sucede lo mismo, se retoma como fuente la caridad y la Iglesia católica sin analizar el significado de estas intervenciones como parte de la administración del estado:

"En México, como en otros países donde la religión católica predomina, la historia de trabajo social tuvo sus raíces en las actividades de caridad y la asistencia. En la época de la Corona la acción de la Iglesia era la única forma de ayuda social...Esta intervención caritativa continuó durante el periodo de la Independencia"⁵²¹

Lo mismo acaba sucediendo con las referencias a los orígenes de la profesión como formas de control del capitalismo enunciadas de una manera tan general, que nos llevan a conceptualizaciones válidas para la aparición de cualquier profesión en el capitalismo, sin aportar elementos puntuales para reflexionar en concreto en la conformación de trabajo social, por ejemplo:

"El proceso de institucionalización de la profesión en Europa y los Estados Unidos presenta como rasgo en común su carácter conservador, mediado por

3 Prólogo a la publicación española de su libro en 1781 ⁴ Vives Juan Luis, Tratado de Socorro a los Pobres, Ed B Monfort, Valencia, 1781

⁵ Barreiro, Trabajo Social y Política Social en México, Sociotam, vol XVII, N.2, México, p175-200

una alianza entre burguesía, Iglesia y Estado y teniendo por objetivo no sólo la aceptación del modo capitalista de producción como hegemónico, sino también la imposición del modo capitalista de pensar; su práctica priorizó las necesidades y dificultades individuales sobre las colectivas, en un discurso que acabó cristalizado en la expresión: “cada caso es un caso”,⁶²²

¿Qué profesión se escapa en occidente a esta situación? Querer que el trabajo social sea la evolución de la solidaridad, la ayuda, la caridad o de los buenos sentimientos ha llevado a la construcción de mitos y a relacionar la profesión con la bondad y la dulzura inherentes a las mujeres y a hacer difícil su consolidación como campo del conocimiento. Verlo como instrumento de control del capitalismo, conlleva a otras representaciones sociales que tampoco han contribuido al desarrollo de la profesión. Son estas miradas las que se han constituido en mitos responsables de que las trabajadoras sociales seamos vistas, aún hoy, como buenas damas de la caridad o como revoltosas sociales. Trabajo social es simple y contundentemente una profesión que tiene que romper con falsas identidades y con falsas trayectorias históricas que frenan la posibilidad de sedimentarse en el conocimiento como propuesta básica de cambio social.

Podemos asegurar que el trabajo social, la solidaridad humana, la caridad, los sistemas de asistencia son formas que se han desarrollado para brindar atención a la población con carencias, pero cada una de ellas ha propuesto sus propios caminos particulares. Desde diferentes ideologías, intenciones y formas lo que se ha pretendido es imponer un orden.

Trabajo social es la opción vinculada al conocimiento, la solidaridad es la opción vinculada a instintos gregarios de

sobrevivencia, la caridad a principios religiosos, los sistemas asistenciales a formas de gobierno, todas con funciones diferentes según el momento histórico de que se trate. Sin embargo, en lo cotidiano estos conceptos suelen mezclarse, incluso confundiéndose uno con otro y por ello se convierte en algo importante hacer algunas precisiones al respecto.

El trabajo social contemporáneo se construye en el mundo históricamente, como profesión en relación a las instituciones de asistencia pública, mismas que en lo general se multiplican con la aparición del estado de bienestar social y que tienen diversas expresiones organizativas a través del tiempo. Es decir, el trabajo social aparece como profesión con las mismas características, en cualquier lugar y en cualquier tiempo, cuando los gobiernos multiplican las instituciones de asistencia social como respuesta a circunstancias concretas de carencia y necesidad social.⁷²³ Mas no por ello, y en esto quiero ser muy clara, la historia de trabajo social es la historia de ellas, ineludiblemente hay una relación, pero podemos deslizarnos y prestar atención no sólo a la estructura, podemos escapar de los grandes relatos dominantes—tanto de lo reaccionario, como de lo contestatario— para interesarnos en otros actores que en su cotidianidad han configurado desde acontecimientos y discursos cotidianos, haceres profesionales y un campo de conocimiento como es trabajo social.

En el mundo, en todos los casos, el origen del trabajo social se asocia al sistema de asistencia social formal desde donde se promueve la formación de mujeres en labores de apoyo para situaciones de emergencia donde el

⁶ Parra Gustavo, Antimodernidad y Trabajo Social, Reflexiones sobre la génesis del Trabajo Social,

⁷ Esta observación está hecha con base en el análisis de los ensayos sobre el origen de la profesión en diversos países que conforman el libro coordinado por Nelia Tello, Trabajo Social en algunos países: aportes para su comprensión, Ed ENTS_UNAM, México, 2000

tejido social urge atención para su reconstitución y promoción. En algunos países, posteriormente, el trabajo social logra consolidarse como profesión liberal, principalmente en Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, esto como consecuencia de una clase media con capacidad económica para pagar sus servicios que se inclinan hacia un trabajo social de tipo clínico. En los países de Latino América y en particular en México el trabajo social aparece como profesión entre las décadas de los 20 y los 30 del siglo pasado. Se conforma como tal a partir de cursos⁸, diplomados y carreras técnicas para mujeres que fungen como enlace de los profesionistas protagónicos de dichas instituciones, (principalmente abogados y médicos) y la vida doméstica de los infractores, usuarios o pacientes solicitantes de un bien o un servicio.

Evidentemente trabajo social se configura con piezas subalternas del juego dominante como la asistencia, las mujeres, el apoyo, la técnica y lo social. Tal vez ello sea una de las razones para entender por qué quienes cuentan nuestra historia tienden a hacerlo desde lo que no somos y no desde lo que somos.

Así pues, quiero proponer una lectura diferente de los orígenes del trabajo social, no desde santos, filósofos, sino desde los informes que requerían y requieren las instituciones prestadoras de bienes y servicios a la población carenciada. Creo que en la aparición, elaboración y el uso de estos informes podemos encontrar un hilo conductor del devenir de un hacer cotidiano necesario para la administración de recursos que con el tiempo, en la modernidad, se ha constituido en un campo del conocimiento relativo a la intervención social: el trabajo social.

Las políticas sociales, a través de sus

8 En México, abogados y médicos de la UNAM organizaron uno en el Tribunal para Menores en 1933, que vendría a ser el antecedente directo de la carrera de trabajo social en la facultad de Jurisprudencia abierta en 19__

instituciones ejecutoras, han sido uno de los instrumentos esenciales para operacionalizar el pensamiento que ha ido modelando el proyecto de construcción de lo que llamamos civilización. A través de diversos mecanismos han orientado y activado algunos comportamientos e inhibido y desalentado otros para imponer el orden social que han delineado como "adecuado", y que convertido en el paradigma de forma de vida hegemónico actualmente domina nuestros modos en sociedad y a gran parte de la población mundial.

De manera inicial, pero en este orden de ideas, en la Inglaterra de Elizabeth I se toman decisiones para la atención de los pobres que andaban de un lugar a otro, "hordas de mendigos y vagabundos que amenazaban el orden público"⁹ pidiendo limosna y amedrentando para sobrevivir. Así unas de las primeras medidas políticas fue el hecho mismo de reconocer su existencia como responsabilidad del estado, estableciendo una responsabilidad geográfica para su atención.¹⁰ Esta atención implicaba una clasificación: entre pobres aptos para el trabajo y los no aptos. Es precisamente en este punto donde aparece el primer antecedente de trabajo social, al encomendarle a algunas mujeres hacer visitas domiciliarias a los solicitantes de apoyo y clasificarlos de acuerdo a sus circunstancias. No es difícil establecer una relación entre esta figura y lo que aún hacen muchas de las trabajadoras sociales. Estas instituciones constataron que la mejor manera de poder controlar y en su caso, asistir a quien así lo decidieran, era teniendo información de primera mano sobre lo que ocurría en la cotidianidad de las poblaciones pobres, marginadas, proletarias, populares...¹¹²⁷

9 Abram de Swaan, *A cargo del Estado*, Ed. Pomares, Barcelona, 1992, p 29.

10 Más adelante la existencia de esta misma población es la que obliga al estado a responsabilizarse de sus ciudadanos, a convertirse en la instancia responsable de la satisfacción de sus necesidades"

11 posteriormente al hacerse cargo el Estado y tener en sus manos la posibilidad de reorganizar la vida colectiva de las

Este “alguien” encargado de obtener información de primera mano fue necesario para el manejo eficaz de medidas y recursos a tomar con la población. Es necesario precisar que el antecedente concreto lo situó en la figura de quien acudía a la visita domiciliaria, y no en la institución misma. Este punto es la diferencia entre un relato histórico y otro, ubicar al trabajador social como el responsable de la cuestión social institucional o política ha tenido, como consecuencia en la actualidad, un desdibujamiento del hacer propio del trabajo social. Hablamos de diversos planos de actuación de una unidad: el ejercicio por el cual el estado comienza a hacerse responsable de su población es uno y otro es la aparición del oficio, después profesión, a través de la cual se obtiene la información que se requiere para la administración de las normas, instituciones y recursos.

Con el advenimiento de la industrialización y el desmoronamiento de la organización social del modo feudal, las autoridades hubieron de tomar medidas para fortalecer la existencia de la familia proletaria, apuntalando la formalización del matrimonio, medidas higiénicas, ciertas costumbres y hábitos sociales que favorecieran el orden social que intentaban imponer y que convenía a sus intereses. Se apoyaron en la información pertinente de lo que ocurría entre la población para la promoción, vigilancia y apoyo de recursos tendientes a la implantación del orden que deseaban.

Este esquema requirió de informes constantes de quienes podían acercarse a estos grupos sociales, que poco a poco fueron haciéndose más precisos de acuerdo a los requerimientos institucionales. “Quienes” proporcionaban la información eran mujeres, que podían a su vez vigilar,

clases populares encontró no sólo en la asistencia, sino en la salud, la educación y el trabajo los instrumentos ideales para ejercer en la población una tutela orientadora,

aconsejar y denunciar en caso necesarios sobre los comportamientos no deseados que persistían entre estos grupos sociales de trabajadores, carenciados y faltos de recursos para un sobrevivencia aceptada socialmente. Es decir, la elaboración de los informes se requirió, se especializó y se formalizó, convirtiéndose en un instrumento-técnico necesario para la toma de decisiones.

En el siglo XVIII ya existen instituciones de asistencia bien establecidas con patronatos y gestores, que pasan por diversas problemáticas en relación a la atención que brindan a la población y ordenan diversas investigaciones sobre las formas de vida de la población que atienden. Para ello, utiliza a las visitadoras que recaban toda la información necesaria. Esos datos son utilizados por los directivos para reorganizar los servicios que prestan, por ejemplo las ayudas a las familias que en Francia “nacen en el punto de confluencia de una práctica asistencial que amplía progresivamente el círculo de sus administrados”¹²²⁸ a la luz de los informes que reciben sobre la situación de los pobres.

“No alude aquí a la incorporación de teorías científicas procedentes de las ciencias sociales, que todavía están por nacer, sino a la incorporación de técnicas gerenciales, las mismas que se aplicaban en las empresas capitalistas tratando que su gestión fuese lo más racional y eficiente posible”¹³²⁹.

Poco a poco y desde los avances del conocimiento y en medio de la pugna entre la ilustración y los socialistas, se comienza a pensar que no sólo hace falta clasificar las necesidades, sino que también debe de existir una mejor manera de enfrentarlas, el barón Gérando escribe en 1820 el *Manuel du Visiteur du Pauvres*, estableciendo y recomendando técnicas de inspección y conexiones entre la economía familiar y la moralidad que se refleja en las

¹² Jacques Donzelot, *La Policía de las Familias*, ed pre-textos, Valencia, 1998, p33

¹³ p114cap4

observaciones, preguntas y asociaciones que se deberán hacer cuando se acude a una visita domiciliaria. Se comienza a resaltar la importancia técnica de los informes que se realizan con diversos fines institucionales.

Evidente es que la evolución de las ideas políticas, la asistencia, la ciudadanía, los derechos y la justicia social subyacen a las maneras adoptadas por las prácticas institucionales y cotidianas.¹⁴³⁰ Por supuesto, los informes solicitados se conciben, preparan y utilizan de acuerdo al entramado de las diversas corrientes ideológicas de la época. "En definitiva, ante la magnitud de la cuestión, las viejas formas de la solidaridad, de la "ayuda social", las antiguas instituciones inspiradas en la caridad vinculadas a las iglesias cristianas, o a otras religiones, y su versión secularizada, la filantropía, quedan rápidamente obsoletas, insuficientes para dar una respuesta adecuada y eficaz a la complejidad que trae consigo la "cuestión social"¹⁵³¹.

Las visitas de aquellas primeras informantes, se convirtieron en verdaderas inspecciones, auscultaciones, investigaciones que a través de reportes, informes permitían a otros tomar decisiones, permeadas por el diagnóstico preliminar que hacían las visitadoras sociales.

A finales del siglo XVIII esos informes sociales eran una verdadera arma de inspección y control para que "el pueblo" cumpliera con todas aquellas medidas que por una u otra razón le eran impuestas.

El informe social aparece en todos los expedientes de asistencia, "se parece a una investigación de gendarmería"¹⁶³²,

14 recomiendo la lectura de Donzelot Jacques, *La Policía de la Familias*, Ed Pre-textos, Valencia, 1998 para profundizar en el tema

15 Aranda Miranda, sobre los Orígenes de trabajo social,

tdx.cat/bitstream/handle/10803/8406/3

³² 16 Jacques Donzelot

en los primeros tiempos era detallado, después se convirtió en algo sumario, pero fue requerido, para todo juicio de tutela de un menor, para la asignación de vivienda, para las altas en salud, también se hace en educación y apoyo en caso de enfermedad...

El trabajo social como profesión autónoma. Así, sin grandes rodeos propongo hablar de la conformación del trabajo social a partir de este hacer – la elaboración de informes para otros- que se configura como un hacer especializado (oficio) desde la necesidad social que conduce a la división de quehaceres con el fin de lograr mayor eficiencia, en este caso, en el uso de los recursos para la atención social de la población.

Este hacer a toda luces técnico, independientemente de la manera en que fuese utilizado por las autoridades que lo ordenaban, era un momento de contacto entre las "damas bien" de sociedades clasistas y la población carente de recursos: salubridad, educación y oportunidades. Brindaba, por ende, una oportunidad para la alteridad, para que las mujeres participaran en actividades ajenas a su vida cotidiana, e independientemente de sus razones personales, descubrieran la existencia de otros, y al entablar relaciones con ellos fuera del control de su mundo de vida dominante, aperturaran horizontes de construcción de su propia experiencia y de la de otros. La posición de las mujeres que podían salir de sus hogares, opinaban y creaban alternativas de vida para otros fue un punto, importante para el movimiento de liberación femenina, y en concreto para la aparición del trabajo social como profesión.

Walkowitz citada por Aranda¹⁷³³ afirma que "Las mujeres caritativas que se acercaban a las chabolas del East End tenían, en muchas ocasiones, más libertad social que las damas que intentaban esquivar a los pesados el West End. Las calles de los barrios bajos, lejos de los ojos de los varones de

17 Aranda, capítulo 4

clase alta, eran suyas”, observa Vicinus. Algunas mujeres respetables abordaron las compras y el trabajo benéfico como actividades recreativas, más o menos equivalentes y apropiadas para su posición social. (...) Asquith formaba parte de un ejército de mujeres intrépidas, de clase media y alta, que visitaban los barrios bajos en busca de aventura, descubrimiento de su propia identidad y un trabajo con contenido. A finales del siglo XIX, Louisa Hubbard calculaba que al menos 20.000 mujeres asalariadas y medio millón de voluntarias trabajaban a favor de “los vagabundos, los desarraigados y los minusválidos”. “Este ejército femenino incluía a muchas aficionadas comodonas como Asquith, que encajaba sus labores caritativas entre compromisos sociales. No obstante, en las últimas décadas del siglo, empezó a prevalecer asimismo un nuevo espíritu de profesionalismo que exigía que las activistas tuvieran una formación, disciplina y mentalidad empresarial, además de considerables dotes organizativas. Las mujeres <han desarrollado una inesperada capacidad de organización - observaba Octavia Hill-, un espíritu aventurero en empresas arriesgadas y entusiasmo por un trabajo difícil, desagradable y poco prometedor.”¹⁸

Sucede así en Europa y en América, la conformación de la profesión se entrelaza con diversos aspectos: “el Trabajo Social nace a la vez que las Ciencias Sociales y compartiendo el mismo proyecto global. La aparición de una nueva profesión primero y una nueva disciplina después, no se produce simplemente como consecuencia de la mera evolución de la caridad y la filantropía”¹⁹³⁴.

“Las profesiones están en el corazón de las sociedades modernas, éstas aseguran una función esencial en la vida social, como es la cohesión social y la vida moral. Éstas representan una alternativa de dominación del mundo...”²⁰³⁵

Desde su nicho de especialización contribuyen a hacer y a conocer una particularidad de la totalidad. “las

profesiones son organismos intermedios que la sociedad crea para fortalecer su funcionamiento, pero también es claro que a medida que la sociedad crece y se complejiza se requieren más profesionales y mayor especialización”²¹³⁶

El trabajo social como profesión, decía, surge como categoría histórica en un momento determinado, en el que se conjuga el desarrollo del poder político, el de las instituciones de asistencia pública, los problemas sociales como construcción conceptual, el desarrollo de las ciencias sociales, la participación de las mujeres en la elaboración de informes desde las visitadas a domicilio a los necesitados todo lo cual posibilita el ejercicio de un hacer hasta entonces empírico, ahora desde el conocimiento científico.

Visitador social genera datos para su uso por otro

Trabajo social genera datos para sus propios procesos de intervención

Evidentemente, podemos citar algunos de los hilos que dieron lugar a su aparición, pero en lo general se construye en la complejidad del tejido del todo socio-económico, político y cultural.

En 1898, se funda la primera escuela de Filantropía en Nueva York que será la Columbus School of Social Work, y comienzan a impartir cursos sobre temas que profesionalizan la acción del visitador social, auspiciados por la COS de Nueva York. Mary Richmond escribe 2 libros sobre trabajo social: *Diagnosis Social* en 1917 y *Case of Social Work*. Lo importante es resaltar los cómo de la propuesta de Mary Richmond convierten a las visitadoras sociales en pioneras de una nueva profesión. Sus planteamientos

¹⁹

²⁰ Durkheim en Dubar y Triper, 1998, p 67

²¹ *idem*

se derivan del análisis de un hacer concreto y la sustenta en los nuevos conocimientos de la época principalmente en la psicología y la sociología.

La ruptura se origina en: la centralidad que le da, para la formación y la unificación del método, a la elaboración de un diagnóstico social como base para la intervención realizada por quien lo elabora.

El análisis de su propuesta conduce a fijarse en pequeñas sutilezas que cualitativamente son las generan la existencia de la profesión: el informe social se convierte en diagnóstico. Es decir, no más datos para que otro los interprete y signifique, eso lo hace el mismo profesional al diagnóstico, le siguen el plan social y el tratamiento. Es decir, no más consejos y buenas intenciones sueltas, sacadas de experiencias personales, sino la puesta en marcha de un proceso de intervención que atienda los problemas que se presentan.

La manera en cómo articula su propuesta supone un visión diferente de sí mismo –del profesional- del otro –del cliente-, y de lo que se hace: proceso de trabajo social.

nuestros días, de trabajo social de casos. Richmond no habla de investigación, -ya que en aquellos tiempos éste término tenía connotaciones policíacas-. Ella habla de la elaboración de un minucioso y profundo diagnóstico psico-social y de un plan y tratamiento personal y social como proceso integral:

informe social visitador social consejos y diagnóstico.
canalizaciones sociales plan y tratamiento
trabajador social

El diagnóstico social para Richmond es mucho más que el informe resultante de una investigación encargada por alguna instancia institucional. Es para ella el resultado de una investigación científicamente diseñada, de la que se obtienen datos que permiten llegar a una conclusión diagnóstica que sustenta todo un proceso de intervención social. Mary Richmond en Estados Unidos en los años veinte propone que el objetivo de trabajo social sea adaptar al caso a su familia y a su contexto, situación que en la actualidad sirve para descalificar todo su trabajo. Sin embargo, es necesario tomar en cuenta que en ese entonces vivir en Estados Unidos era poder acceder a niveles de vida de calidad. Así trabajo social se conforma históricamente desde ese actor social proveedor de información para otros y se formaliza como profesión en América en Estados Unidos con Mary Richmond quien propone el proceso, que se utiliza hasta 10

a) la comprensión individualidad y de características personales;

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

c) La acción directa de mente a mente (hoy la llamaríamos toma de conciencia)

d) La acción indirecta en el medio social" Trabajo social como profesión nace con este salto cualitativo del ser informante para otro, a obtener información para procesarla y utilizarla como base de su propia intervención sustentada en el conocimiento.