

Gordon Hamilton (1892-1967) y la importancia del registro social:

Pilar Munuera Gómez

Profesora del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales

Es puente entre M. Richmond y la evolución posterior del Trabajo Social de Casos en Estados Unidos. Presenta gran carga psicológica en sus artículos y a la vez con menos referencia al medio.

Nacida en una familia de clase alta, realizó sus primeros estudios en su casa y obtuvo una Licenciatura en Letras en BRYN Mawr en 1914. Fue educadora, consultora y escritora. Después de su trabajo en Inglaterra durante la I Guerra Mundial trabajó en Denver (Colorado) para la Cruz Roja Americana. Allí conoció a Mary Richmond, que la recomendó a la COS de New York. En 1923, después de tres años como trabajadora de casos e investigadora para la Sociedad, empezó a trabajar en la Escuela de Trabajo Social de Nueva York.

La mayor contribución de Gordon Hamilton la encontramos en su trabajo como profesora y escritora. Como profesora, trabajó con Eveline Burns y Philip Klein en el desarrollo de un programa de doctorado de Trabajo Social en la Universidad de Columbia. A este primer programa, continuaron otros programas de Doctorado en otras Universidades Americanas, siendo ella la que impulsó este nivel de formación. Ejerció también la docencia a través de cursos y seminarios en el Smith College, Escuela de Administración Social de la Universidad de Columbia Británica, en la de Michigan y California del Sur.

Fue consultora de las Naciones Unidas para Ayuda a refugiados de guerra, directora de Trabajo Social de la Agencia Federal de Ayuda de Emergencia, consejera del Curso de entrenamiento de la Oficina Federal de Asistencia Social y del Ministerio del niño de los EE.UU., consultora de los Servicios Mundiales de la Iglesia. Fue nombrada doctora honoris causa de Smith College y de la Universidad de Columbia.

Es considerada como una de las figuras representativas del Trabajo Social de caso (individual y familiar) dado que sus trabajos influenciaron profundamente el desarrollo de la teoría del casework.

Después de su jubilación en Columbia, trabajó como editora jefe de la Revista *Social Work (1956-1962)*, proponiendo ideas sobre la especialización del método y la unidad de las metas y los valores del trabajo social. En un editorial de 1962 propuso que la administración de las prestaciones para el mantenimiento de las rentas estuviera separada de los programas de servicios sociales.

Sus trabajos incluyen, publicaciones como:

1. Teoría y práctica del Trabajo Social, (primera edición en 1940)

Es una de las principales expresiones de la escuela diagnóstica, fue ampliamente traducido y utilizado como libro de texto durante al menos dos décadas. En él marca el objetivo de esta profesión como: *"al Trabajo Social con casos le incumbe la liberación de los recursos en el entorno inmediato y de las capacidades en el individuo que pueda darle una vida más plena... afirmando que para ayudar eficazmente a otra persona, es preciso saber respetar la personalidad humana: reconocer que cada cual tiene el derecho de gobernar su propia vida, de gozar de libertades personales y civiles, y buscar la felicidad y las metas espirituales conforme con su manera de entender las cosas... Se caracteriza por su objetivo que es proporcionar servicios prácticos y consejo, a fin de despertar y conservar las energías psicológicas del cliente, hacerlo participar activamente para la solución de sus problemas"* (Hamilton, 1974).

Ella misma, nos dice, que antes de 1940 el Trabajo Social de casos no había recibido el impacto de la psicología del *ego* tal como se ha desarrollado a partir del psicoanálisis. Aquí define su referente teórico y esta afirmación nos lleva a considerar que M. Richmond no pertenece esta escuela diagnóstica, pues en primer lugar fallece en 1928, y en segundo lugar, el proceso metodológico que plantea pone el énfasis de sus intervenciones en las interacciones que posee el individuo y su familia con el entorno (social e institucional). Son dos autoras representativas que utilizan y valoran la importancia del diagnóstico social desde soportes teóricos diferentes.

Hamilton marca la importancia de establecer una buena relación (aceptación, comprensión, apoyo y sinceridad) con el cliente, a través de un proceso donde el trabajador social debe poner en juego todos los recursos y técnicas de que dispone para realizar un diagnóstico, evaluación y tratamiento acertados. Considera un factor importante la participación del cliente en el proceso de ayuda. Nuestro trabajo no es resolver sus problemas, sino ayudarles a poner en marcha sus potencialidades y capacidades para que los resuelva por sí mismo. Señala en esta obra, el caso-problema-cliente siempre debe ser considerado por el trabajador social como un proceso psicosocial. No es posible restringir la función del trabajador social de casos a la modificación de las condiciones externas ya que el problema es generalmente interpersonal así como social.

Dedica especial atención a la entrevista, el éxito de la entrevista se basa en una habilidad técnica que hay que adquirir. *"Las técnicas particulares que se empleen dependen de la naturaleza del problema profesional planteado y del fin que se persigue, ya se trate de obtener información, de prestar un servicio eficaz, de aclarar una decisión que se aconseja, de sostener moralmente al cliente o de motivar un cambio de actitud y de conducta"*¹.

Entre sus ideas se encuentra, la necesidad de que *"sin él todo no podemos comprender las partes, y tampoco podemos comprender el todo sin las partes"*. Acuño el concepto *"persona en la situación"*, es decir una configuración triple: la persona, la situación y sobre todo la interacción entre persona y situación² con la participación activa del cliente en el tratamiento

¹ HAMILTON, GORDON (1974); Teoría y práctica del Trabajo Social de Casos. Prensa Médica Mexicana. México. Pág. 51

² BERNLER, G. y JOHNSON, L.(1988) "Teoría para el Trabajo Psicosocial". Espacio. Buenos Aires. Pág. 21

Otras obras menos conocidas según año de publicación:

2. **A Medical Social Terminology** (Terminología social médica) (1930). The Presbyterian Hospital in the City of New York. New York. Describe con precisión cada uno de los términos utilizados por los trabajadores sociales relacionados con la Medicina.
3. **Case Work Responsibility in the Unemployment Relief Ancy.** (Trabajo Social sobre la responsabilidad de la ayuda económica con los parados). (1934); The Family 15. Julio 1934.
4. **Basic Concepts in Social Case Work** (Conceptos básicos de Trabajo Social de Caso) (1937); The Family 18. Julio 1937
5. **Principles of Social Case Recording** (Principios del registro del Caso Social). (1946). The New York School of Social Work by Columbia University Pres.

En esta obra, en la cual me voy a detener de forma especial, presenta el registro de datos como el proceso de elaboración de la intervención profesional, es decir, como etapa de un proceso más amplio.

Considera importante el registro ya que forma parte integrada del trabajo social de casos, pues permite investigar y generar análisis sobre las intervenciones realizadas. Las implicaciones con el registro de los casos son obvias. El trabajo social de casos debería ser un arte relativamente sencillo si concebimos al cliente como un receptor pasivo de un programa de comodidades y servicios. La materia de esta profesión debe ser comunicable, de modo que cada nuevo trabajador no tenga que aprender por medio del ensayo y el error todo el proceso. El profesional debe estar constantemente pendiente y ser crítico con lo que hace, y no hay un modo más probable de hacernos pensar que tener que poner por escrito nuestras reflexiones.

No hay nada que ayude más a la calidad de una actuación que un cuidadoso informe de la misma donde queda reflejado toda la información. Hamilton nos dice que el primer elemento para mejorar un servicio de trabajo de casos es adquirir el hábito de la observación cuidadosa y la descripción escrita exacta. El segundo, es aprender a analizar e interpretar los datos, y hacer constar los pensamientos propios en el registro del caso.

Sería justo decir que todos los profesionales de primera clase se impacientan con el tiempo gastado en el registro del caso, pero ninguno lo eliminaría. Por experiencia saben demasiado bien lo indispensable que es el registro del caso para la protección del cliente, así como, para el desarrollo de habilidades, y la acumulación de nuevos conocimientos. Además hay una considerable movilidad y rotación del personal que hace invaluable un registro compartido de forma responsable³.

³ Un buen modo de mejorar la práctica es estudiar no sólo los propios registros, sino aquellos de las agencias representativas. Afortunadamente hoy hay disponible un considerable material "de cuerpo". Las primeras colecciones de material de los casos, datos que se remontan a 1902, preparados en 1911 por Mary Richmond para la Fundación Russell Sage e impresos de forma privada están ahora, desafortunadamente, descatalogados, como lo están la serie de la Fundación Judge Baker casi una década después. El servicio de publicaciones de la Universidad de Chicago ha hecho el servicio a este campo publicando libros de casos de vez en cuando. Periódicos como The Family, y las publicaciones de las diferentes escuelas de trabajo social, dan excelentes imágenes de casos *in extenso*. Las exhibiciones del registro de

Los propósitos de mantener el registro de los casos han sido adecuadamente descritos por Sheffield, Bristol,⁴ normalmente formulados como práctica, administración, educación e investigación. En los servicios sociales, aunque los experimentos continúan intentando aislar unidades medibles que puedan ser clasificadas y estandarizadas, de las cuales se puedan hacer predicciones y generalizaciones, todavía no han sido muy desarrollados test fidedignos útiles en el trabajo social⁵.

El registro social de casos hoy, aunque hace uso de fuentes documentales, de tests, informes y mediciones de otros campos, obtiene sus características peculiares de la observación directa del marco social y los comportamientos, y del lugar central que se le ha dado al proceso de la entrevista.

Lo más importante para un registro profesional está en su contenido. Aunque una buena práctica profesional no se refleja necesariamente en un buen registro, hay una interacción natural entre saber lo que uno está haciendo e informar bien de lo que uno ha estado haciendo. La función principal del registro es mostrar la naturaleza de la situación del caso, lo que el cliente está haciendo respecto a su problema, y cómo los trabajadores de casos manejan la responsabilidad de ofrecer ayuda o tratamiento. La naturaleza del trabajo de casos en sí misma es tan compleja y dinámica que los diversos factores deben ser cuidadosamente descritos.

Las situaciones sociales no son definibles fácilmente, mucho menos revividas; es imposible llevar en la cabeza la gran cantidad de detalles de los casos. A pesar de la necesidad que muchos de nosotros tenemos de encontrar reglas y procedimientos absolutos que nos guíen, al principio uno debe afrontar el hecho de que no hay un modelo de registro; no hay rutinas que hagan el caso inevitablemente claro, accesible y entendible. Los registros deberían hacerse según el caso, y no el caso adaptarse a un modelo teórico⁶ de registro. No hay cánones de líneas conductuales, coherentes, ni unidades dramáticas a las que las situaciones de la vida humana puedan ser adaptadas.

Es cierto que se alcanza cierta unidad a través del desarrollo del trabajo social de casos como un proceso controlado conscientemente, pero aún así cada caso es diferente, las condiciones de trabajo muestran diferencias marcadas, y por tanto el registro descansa no en seguir una línea, sino en el *dominio de ciertos procesos que lo componen*. Según éstos, el trabajador de casos decide qué datos se necesitan, y qué estilo y estructura se adecuan mejor al material y revelan su trascendencia. Estos contenidos, por tanto, se convierten en el medio a través del cual el trabajador de la

casos de la Family Welfare Association of America, y la Child Welfare League of America han hecho mucho para familiarizar a los estudiantes con los casos. Volúmenes del Journal of Social Work Process dan ejemplos del proceso en el llamado enfoque "funcional" en el que la elegibilidad para el servicio de la agencia es contemplado como la dinámica principal del movimiento y el cambio.

⁴ Ver Ada E. Sheffield, *Social Case History; Its Construction an Content*, y Margaret C. Bristol, *Handbook on Social Case Recording*.

⁵ CHARROALDE, JAVIER y PARDAVILA, BALBINO (1992); Información, Documentación e Informática en Servicios Sociales. INTRESS. Barcelona.

⁶ Ver CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES (1985); Dos documentos básicos en Trabajo Social. Siglo XXI. Madrid. Y (1987); Un modelo de ficha social. Manual de utilización. Siglo XXI. Madrid. Como intentos de unificar la documentación.

institución o centro de servicio social y sus colegas pueden mantenerse al tanto de los desarrollos del caso, y también profundizar su entendimiento y mejorar técnicamente.

El registro del caso sirve como una herramienta administrativa, ya que es la principal fuente de información para determinar la necesidad de asistencia. A menudo es un índice de la necesidad de modificar políticas o prácticas no efectivas; ayuda a la adjudicación de querellas y tiende a mejorar la calidad del servicio. Como las situaciones sociales cambian el registro de casos es importante para el análisis y la clarificación de los servicios.

La formación en la escritura narrativa, el resumen y el diagnóstico deberían realizarse al mismo tiempo, aunque no siempre al mismo ritmo. Un registro eficaz, como una escucha eficaz, es siempre un proceso activo de atención y selección. “No es el registro, lo que es difícil; es el pensamiento que le precede”. Si podemos pensar claramente sobre las necesidades del cliente, sus circunstancias, y el tratamiento o el cambio, el registro tomará forma simple y fácilmente.

Los propósitos del registro de un caso son:

1. Practicar, asegurar un servicio adecuado al cliente.
2. La administración, revisar y evaluar el cumplimiento de esta obligación; .
3. La enseñanza y la supervisión, comunicar conocimientos y mejorar habilidades.
4. Investigar, descubrir nuevos conocimientos y asistir en la planificación y prevención social.
5. Demostración de la calidad de la intervención social y del control de la calidad de los servicios del trabajo social.⁷

Los registros, especialmente si los problemas a resolver están asentados previamente, son extremadamente importantes en la investigación. La investigación es una obligación aún no asumida ampliamente de forma que afecte a las tendencias actuales en el registro de casos. Sólo puede esperarse que estudios de trabajo de casos importantes produzcan el efecto de producir datos más comparables, medibles, desarrollar una terminología más fiable, y que a través de mecanismos estandarizados permitan un mayor entendimiento del significado del éxito y las causas del fracaso en una intervención profesional. La estructura y función de una centro impone ciertas necesidades administrativas, pero las ayudas más mecánicas para la administración encuentran su expresión en fichas e informes complementarios en vez de en el registro de los casos.

⁷ La Audiencia Provincial de Alicante en una sentencia del 18/5/00 sobre un error médico, condena a todos lo que intervinieron en el daño por faltar la aportación de la historia clínica del caso.

Un buen estilo de registro es sencillo, claro, y tan breve como permita su uso para el tratamiento. Un informe acertado descansa en observaciones y entrevista acertadas, pero el hábito de ser cuidadoso en vez de no serlo es de gran importancia. La claridad y la brevedad son, en el mejor de los casos atributos de un hábito analítico. Ser breves porque hemos sido inobservantes o porque ha pasado poco no es una virtud, pero ser breves porque realmente hemos entendido lo que hemos visto u oído, y por tanto somos capaces de proporcionar la esencia del asunto, significa nada menos que competencia profesional.

Cualquier expediente debería mostrar claramente la naturaleza del problema presentado o la solicitud realizada; lo que el cliente siente y piensa sobre su situación y sobre la experiencia de obtener ayuda; lo que el trabajador piensa sobre la situación; lo que el trabajador y el cliente hacen al respecto; qué factores familiares, grupales o comunitarios están implicados; lo que son el cambio, el movimiento o los resultados.

Parafraseando algunos puntos d, se puede decir que los principios de un buen registro son:

- Debería siempre quedar claro quienes están involucrados en la situación;
- Quién se dirige a quién en qué asunto, y cuáles son las fuentes de información;
- Deberían proporcionarse los detalles de cada asunto o situación importante y no debería haber nunca ninguna duda sobre dónde ha pasado algo o se espera que pase;
- No debería haber dudas en cuanto a cuándo o cuánto o cuántos;

Gordon Hamilton (1946: 21) añade: *"No se debería registrar lo que es evidente, insignificante, común o repetitivo. Una buena regla sobre el contenido y el estilo sería: mirar al solicitante; hablar con él; escribir sobre él, sus actitudes, sus necesidades, sus relaciones con otros y contigo. Nunca le veas, o pienses en él o escribas sobre él como un "tipo" (de categoría)".*

Para terminar, nos habla de cómo las fuentes de información deberían ser indicadas en los resúmenes de estudio, y debería tenerse cuidado de reflejar las reacciones de los clientes en los resúmenes periódicos. *"Por otra parte, siempre existe cierto riesgo en la omisión de fuentes"* (Gaviria, 1995: 218). Algunas de las desventajas de los resúmenes sobre los datos emocionales son subsanadas cuando los trabajadores sociales tienen la suficiente habilidad para introducir comentarios de evaluación y diagnóstico.

6. Helping People- the Growth of a Profession. (Ayudar a la gente a desarrollar una profesión) (1949); Anniversary Papers of the New York School of Social Work and the Community Service Society of New York.

7. Psicoterapia y Orientación Infantil (1967); Hormé. Buenos Aires

Obra que podemos encontrar en español, que ha sido difundida y de escaso conocimiento por la mayoría de los profesionales. En ella fundamenta el papel del “asistente social” en su rol terapéutico, nos dice: *“El interés tradicional del tratamiento social individual en los fenómenos de adaptación social y en los conflictos familiares, lo acerca mucho a la psiquiatría dinámica. Por lo tanto, la psicoterapia concierne inevitablemente al asistente social moderno...En el programa clínico total subyace una coordinación básica de la acción del asistente social y del psiquiatra”*⁸

Continúa: *“El asistente social se ocupa primordialmente de la interacción de los individuos con las realidades sociales. Para comprender adecuadamente esta interacción, debe conocer las funciones de adaptación del yo, y de sus relaciones con las realidades sociales externas y con los conflictos inconscientes”*

A lo largo del libro podemos valorar la utilización de la teoría psicoanalítica en la orientación del niño y de la familia, los enfoques de la psicoterapia y de la asistencia social de individuos como una relación interdependiente.

Es un manual de orientación y tratamiento de determinados problemas presentados por los niños clasificados según la edad y la conducta presentada por el niño (ansioso, perturbado,...). Escrito desde una óptica de Trabajo Social. Destaca la necesidad tratar a la familia junto con el niño. Para ello el asistente social debe captar la dinámica de la vida familiar. Plantea como uno de sus objetivos en esta intervención el ayudar a los padres a percibir la conexión entre su problema y el presentado por el niño. Termina con un capítulo dedicado a la preparación necesaria del asistente social para administrar psicoterapia.

EL PROCESO METODOLOGICO QUE NOS PLANTEA ESTA AUTORA A LO LARGO DE SUS OBRAS TIENE EL SIGUIENTE DISEÑO:

1. Solicitud (establecimiento de una buena relación) y admisión
1. Estudio (buen conocimiento y uso de los recursos personales y materiales):
 - 2.1. El individuo
 - 2.2. La familia
 - 2.3. El sistema de grupos
 - 2.4. Los recursos sociales
 - 2.5. Registro, elaboración y presentación de la intervención
3. Diagnóstico Social:
 - 3.1. Registro del diagnóstico en el expediente
 - 3.2. Evaluación de las capacidades
 - 3.3. Comunicación oral y escrita
4. Evaluación:
 - 4.1. Capacidades del cliente
 542. Defensas
5. Tratamiento, tipos:
 - 5.1. Administración de un servicio práctico
 - 5.2. Manipulación ambiental
 - 5.3. Tratamiento directo

⁸ En el prologo de su obra, realizado por Nathan W Ackerman. Pág. 9

BIBLIOGRAFÍA

HAMILTON, GORDON (1930); A Medical Social Terminology. The Presbyterian Hospital in the City of New York. New York

HAMILTON, GORDON (1934); Case Work Responsibility in the Unemployment Relief Ancy. The Family 15. Julio 1934.

HAMILTON, GORDON (1937); Basic Concepts in Social Case Work. The Family 18. Julio 1937

HAMILTON, GORDON (1946); Principles of Social Case Recording. The New York School of Social Work by Columbia University Pres.

HAMILTON, GORDON (1949); Helping People- the Growth of a Profession. Anniversary Papers of the New York School of Social Work and the Community Service Society of New York.

HAMILTON, GORDON (1967); Psicoterapia y Orientación Infantil. Hormé. Buenos Aires

HAMILTON, GORDON (1974); Teoría y práctica del Trabajo Social de Casos. Prensa Médica Mexicana. México.

RICHMOND, M.E. (1995). El Caso Social Individual. El diagnóstico social. Textos seleccionados. Madrid. Talassa