

Trab. Social

D127

1946

C.1



VIOLETA DAGORREF TORO

---

"SUPERVISION" COMO METODO DE APRENDIZAJE  
PARA LAS ALUMNAS DE LA ESCUELA DE SERVI  
CIO SOCIAL DE LA BENEFICENCIA

BSTS/ nº de sist. = 34738

REGISTRO Nº

REGISTRO Nº

1946

Memoria de prueba para optar  
al título de "Asistente So-  
cial" de la Escuela de Servi-  
cio Social de la H. Junta de  
Beneficencia de Santiago.



UTEML50049165

UNIVERSIDAD DE CHILE  
SEDE SANTIAGO ORIENTE  
BIBLIOTECA CENTRAL

A MIS PADRES.

MIS AGRADECIMIENTOS A  
LA SEÑORITA TERESA CASTILLO L.,  
SUPERVISORA, POR SU VALIOSA COO  
PERACION EN LA ORIENTACION DE  
ESTE TRABAJO.



## INDICE

	<u>Págs.</u>
INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I. <u>Educación, su objetivo y evolución</u> .....	4
CAPITULO II. <u>Supervisión, diferentes acepciones con su etimología, Comparación con la teoría educacional</u> .....	13
CAPITULO III. <u>Supervisión y su contenido. Supervi- sora, Supervisada, y aporte de una y otra para el proceso</u> .....	19
CAPITULO IV. <u>Evolución de la organización del trabajo práctico y de Supervisión en la Escuela de Servicio Social de la Beneficencia</u> .....	34
CAPITULO V. <u>Forma en que se recibe Supervisión y métodos empleados</u> .....	47
CAPITULO VI. <u>Apreciación personal de los diferen- tes métodos empleados en Supervisión</u> .....	67
CONCLUSIONES .....	75
BIBLIOGRAFIA .....	79

## INTRODUCCION

El presente estudio y análisis que constituye esta tesis, versa sobre el proceso de "Supervisión" y la importancia fundamental que tiene en la formación de futuras profesionales.

En esta tesis sólo nos limitaremos a tratar "Supervisión" como un método de enseñanza utilizado por la Escuela de Servicio Social de la H. Junta de Beneficencia y no nos referiremos a su aplicación dentro de la organización de los Servicios Sociales en las Instituciones.

El estudio sobre dicho proceso de formación, fué propuesto a la alumna por la supervisora que ha dirigido esta tesis, previo acuerdo con la señora Directora de nuestra Escuela, y se aceptó por considerar interesante hacer un análisis sobre dicho proceso, como método de aprendizaje para las alumnas, debido a la poca importancia que le concede el alumnado en general.

La alumna que ésto escribe, en un comienzo se resistió a aceptar supervisión en su trabajo práctico, pues desconocía el objetivo del proceso (formación profesional) y su utilidad para lograr su futura independencia profesional. Luego que fué adquiriendo responsabilidad para su trabajo y conoció en su esencia el objetivo del Servicio Social, lo estimó necesario para la orientación que requerían sus actuaciones de estudiante, pero aún no llegó a considerarla imprescindible hasta que no tuvo la oportunidad de hacer un consciente análisis de él.

Con el fin de conocer el concepto que reina dentro del alumnado



sobre este proceso educacional, se consultó a alumnas de los diferentes cursos, mediante un cuestionario orientado con tal motivo, y, mediante las respuestas obtenidas, se llegó a concluir que las alumnas no tienen un concepto definido de lo que es en realidad el proceso de "Supervisión, de manera que lo aceptan y lo integran sin tener clara conciencia de lo que en su esencia implica, es decir, desconocen el valioso aporte que les da para su formación profesional. Aún más, podemos decir que lo menos valorizan, pues es posible observar que, mientras se es alumna, se menciona a la supervisora, una vez consultada o después de una entrevista que se ha tenido con ella, con cierta indiferencia. Se comenta con las compañeras lo consultado o discutido, sin que en ningún momento una se detenga a considerar lo que en sí esa consulta o entrevista encierra, ni el aporte o trabajo que supervisora y alumna han puesto en evidencia, ni lo que ésta última ha ganado para su formación. Por lo general, las alumnas no reconocemos todo eso hasta que debamos actuar solas ante una situación similar a aquella en que fuimos orientadas anteriormente, o hasta que seamos capaces de analizar nuestros propios valores en relación a la supervisora que nos aventaja por la experiencia que posee en el trabajo social, experiencia que, junto a otras aptitudes y facultades que luego conoceremos, constituyen la base de la supervisión.

A medida que se analice dicho proceso, se dará a conocer también, y como consecuencia de ello la forma en que se adiestra prácticamente a las alumnas de nuestra Escuela de Servicio Social, pues estudiaremos las diferentes fases que integran este proceso educacional.

Por considerar este proceso enraizado en educación, se estimó necesario analizar la teoría educacional propiamente tal, su contenido (instrucción



y medios de ofrecer este contenido (enseñanza y sus formas), para más adelante compararla con el proceso de Supervisión y saber en qué aspecto de la educación éste asiente sus bases.

También se ha hecho un breve estudio sobre las diversas denominaciones que se han dado al proceso, y su etimología, con el propósito de constatar si dichas acepciones corresponden o no al objetivo del proceso, de los que se tuvo conocimiento al estudiar la evolución de Supervisión en nuestra Escuela.

Luego nos limitaremos a analizar el proceso en su esencia, su definición, contenido y partes que lo integran que a la vez encierran en sí el proceso de formación en el que intervienen supervisora y alumna, y las facultades, aptitudes y capacidades necesarias para participar en él constructivamente y lograr el objetivo propuesto : formación profesional de la alumna.

Se consideran a continuación los diversos métodos empleados para supervisar, basándose para esto en la experiencia obtenida a través de los diferentes servicios, en los que se ha recibido orientación de supervisoras propiamente tales y de Visitadoras Sociales Jefes de Servicios.

Finalmente, se han establecido conclusiones, las que encierran la proyección de este proceso de Supervisión a otras actividades ejercidas por la alumna dentro de la Escuela.

## CAPITULO I

### EDUCACION: SU OBJETIVO Y EVOLUCION.

El ser humano, nace, crece y se desarrolla, pasando por una serie de estados que paulatinamente lo van capacitando para valerse por sí solo, mediante el cultivo de las facultades de que le ha dotado la naturaleza, en cada etapa de su evolución.

Dicho cultivo comienza cuando el individuo es sometido a procesos cuyos fines son el refinamiento y educación del mismo. Lo uno, tiene su base en el hogar; lo otro en instituciones que tienen fines pedagógicos. En otras palabras, su cultivo se inicia cuando éste es centro de educación.

Se dice que la educación es tan antigua como la raza humana y se ha ejercido en relación a cada época y estado de la sociedad, de allí su evolución que luego conoceremos.

En este proceso que constituye la educación, no se puede dar una definición determinada; pero sí los grandes educadores la han definido según propios conceptos, como una dirección orientada a desarrollar los valores latentes de un individuo hasta conseguir un desenvolvimiento favorable de su personalidad, que le permita tener capacidad de relación y adaptación con su medio ambiente y con sus semejantes, empleando para ello métodos educacionales equivalentes al grado de evolución físico-psicológica que experimenta el individuo.

Esta dirección o educación debe tener un contenido y poseer medios para ofrecer este contenido. El primero, lo constituye la instrucción, el segundo, la enseñanza y sus formas.



La instrucción consiste en dar, en forma sistemática, doctrinas, conocimientos, ideas, manifestando así el objetivo de la educación, que tiende al desarrollo intelectual y de los valores propios del individuo.

La enseñanza en cambio, es el medio de que se vale la educación para proporcionar la instrucción y encierra, junto con la transmisión de conocimientos, el cuidado de la asimilación y elaboración de lo ofrecido, orientada a la formación integral de la persona.

Generalizando, puede decirse entonces, que la enseñanza es la forma docente de la instrucción, que se basa en la espontaneidad del alumno y que le permite conocer la demanda fundamental de esta enseñanza educativa.

Para proporcionar la enseñanza y lograr su fin, existen los procedimientos instructivos o formas de enseñanza, las que varían según la participación total o parcial, ya sea del profesor o de los alumnos en el objetivo de enseñar o conocer.

Para no caer en repeticiones, estos procedimientos se analizarán posteriormente, cuando se consideren las formas en que se recibe el proceso de Supervisión, objetivo de esta tesis.

Ahora bien, para adoptar una u otra forma, educador y educando deben poseer capacidades y facultades que permitan cristalizar el objetivo de la educación por medio de la instrucción y enseñanza y a ello nos referimos de inmediato.

El proceso social que es la educación, tiene como base el binomio educador-educando. Según Kerschenstainer, Educador es el individuo que voluntaria o involuntariamente, influyen en la vida espiritual de sus semejantes, elevándoles a un estado más perfecto.



Los motivos del acto pedagógico son representaciones de valores que hay que cultivar o de elementos sin valor que se deben sojuzgar. Llámase cultivo de valores al hecho de realizarlos en la propia persona o en la extraña, convirtiéndolos en bienes materiales. Realizar valores conocidos en sí mismo constituye la auto-educación; si la realización de valores determinados se efectúa en los demás, se denomina educación. Que suceda lo uno o lo otro y en qué forma sucede, depende de las inclinaciones del individuo respectivo y de la naturaleza o forma del valor de las representaciones de valores o motivos, respectivamente.

Por lo que se refiere a las inclinaciones, son disposiciones permanentes en virtud de las que vive regularmente en nosotros la aspiración o el deseo de realizar totalmente una acción posible, cuando nos representamos determinados tiempos o sucesiones. Así, mientras los motivos son representaciones del fin o consecuencias de nuestra acción, las inclinaciones no son sino formas individuales de la sensibilidad para tales motivos. Estas inclinaciones son innatas en el individuo, como impulsos e instintos, o llegan a brotar bajo determinadas circunstancias de impulsos e instintos innatos, en cuyo caso las designamos con el nombre de adquiridas. Junto a estas formas de inclinaciones egocéntricas (necesidad de adquirir poder, anhelos de posesión, de reconocimiento, de conservación propia, sexuales, deseo de libertad, goce, codicia, etc.) y a la vez que inclinaciones sociales y altruistas (compasión, simpatía, sentimiento de solidaridad, magnanimidad) también existen inclinaciones puramente materiales como son las diferentes formas de intereses e inclinaciones teóricas, estéticas, religiosas, técnicas y económicas. Ahora ¿cuál de todas estas inclinaciones determinará el verdadero acto pedagógico?

Para educar se debe tener presente la posibilidad de formación de valores



en la persona que se educa, éstas no son nunca ilimitadas y para descubrirlas, se necesita, de parte del educador, una profunda penetración que le permita descubrir la capacidad intelectual del educando. ¿Cómo podría ser lograda esta penetración sin una profunda simpatía e inclinación hacia quién se educa? Sin llegar a ella en el acto pedagógico va degenerando fácilmente en un procedimiento coactivo que se limita a obtener un comportamiento estimativo en el educando y que sólo casualmente y en casos excepcionales puede conducir a su efectiva formación interior.

Tanto inductiva como deductivamente, el educador es una individualidad o manifestación del tipo social, es decir, de un tipo cuyos impulsos espirituales quedan determinados por obra del amor a la estructura moral de un individuo o de una comunidad, cuyos miembros son los educandos.

El educador debe tener un constante amor por la juventud, debe conservar una especie de carácter infantil que le franquea siempre el paso, aún cuando su alma esté ya ceñida por la meditación y la reflexión. En segundo término, le es necesario aprovechar esa inclinación en una dirección determinada para influir en algo que está en formación, debe comprenderlo en su esencia, para esto existen instrumentos con ese fin. Además debe tener capacidad de la adivinación y de la comprensión intuitiva de un alma en los fragmentos de las palabras, acciones y gestos, es decir, de todos los medios de expresión humana.

Así como la tendencia del pensar hacia lo concreto e intuitivo, también es indispensable el tacto pedagógico que debe estar en relación a diversas situaciones y a cada educando, para ello necesita la sensibilidad psicológica innata y una capacidad educadora que se apoye en dicho tacto.

Esta sensibilidad psicológica que hace posible la comprensión de la situación ~~intuitiva~~ individual de un ser, proporciona también, en el curso del tiempo, bases



para la comprensión intuitiva del ideal de la personalidad que existe en germen en el educando. Es imposible determinar de un modo meramente racional este ideal, pero para ese fin es demasiado irracional el alma humana. Por otra parte, no debe abandonarse el educador simplemente a su capacidad intuitiva irracional cuando persigue tal objeto. Prescindiendo totalmente de ello, el educador debe crear de antemano en su espíritu la imagen típica de la humanidad ideal, con arreglo a cuyo tipo general, podrá educarse posiblemente la personalidad especial del alumno. (que es un ser susceptible de educación y que para ello asiste a instituciones educacionales). En una palabra la imagen creada por la intención exige una investigación racional y debe ser probada por medio de una observación constante y orientada pedagógicamente y en una experimentación cuidadosa de su posibilidad y precisión. Esto es importante para la característica del educador, pues debe atención al hombre futuro, o mejor dicho a la personalidad en formación. Necesita la capacidad de observación para la constante evolución. También debe tener carácter firme, pero en cambio no debe ser autoritario para que así y debido a su superioridad intelectual y moral, sea apreciado por el alumno.

El buen humor es indispensable, pero como un sentimiento perfecto y una concepción y comprensión de la vida; es una forma expresiva de la propia conservación que se apoya en el conocimiento de la personalidad propia. Los fundamentos de esto deben ser la simpatía y la comprensión.

El educador situado objetivamente está aferrado, ante todo, a la materia y a las leyes que rigen sus posibilidades de exposición; el situado subjetivamente, se apoya en el educando y en su capacidad de interpretación; los segundos exigen gran capacidad para la adaptación subjetiva y para la exposición psicológica individual de la materia de enseñanza.



Otra facultad es el don de exposición verbal del objeto de enseñanza, pues aunque tenga el dominio de la materia, puede ser que no alcance una exposición fácilmente comprensible.

Capacidad de exposición se denomina, en este caso, a hacer resaltar lo esencial de entre el conjunto de fenómenos, para unir las imágenes intuitivas completas y situarlas objetivamente con el calor de un alma llena de valores, necesitando para ésto la vivencia efectiva de los acontecimientos y adaptación del alma del educador a aquello que relata. La personalidad debe ser definida, o sea, que el educador debe ser un individuo con características bien marcadas y precisas, dotado de fuerza espontánea y de autodeterminación. Se considera como prototipo de maestro aquella personalidad dotada de todos los valores culturales en su influencia sobre la personalidad en evolución del alumno y sobre la comunidad de éstos. Los rasgos esenciales de esta personalidad docente son: amor pedagógico al ser en formación, afán de influir sobre ella y ayudarla y la aptitud para hacerlo.

Las finalidades supremas del pedagogo práctico son ; la educación y la enseñanza y en ambas funciones debe ser aquél un guía. Así, la educación debe tender ante todo a ver lo importante en las diferentes personalidades y a iniciar y fortalecer cada vez más la aspiración propia hacia una personalidad valiosa, en todos los estados de ánimo y sectores del trabajo.

Conocido lo que es educación y su objetivo, veremos ahora su evolución.

Este hecho social nace y evoluciona, así también la educación ha estado sometida a este proceso. Tuvo su cuna en Grecia, donde se le dió en un comienzo una orientación política y guerrera, fundada en relación de la conducta con la moral.

En Roma en cambio, piensan que es necesario que el educando aprenda a l



escribir y "calcular", pues así puede desempeñarse como ciudadano.

Pasamos a la época del Cristianismo en que vemos que la educación tuvo una base moral religiosa, pero lo importante es que ésta ya se practica, creándose escuelas monásticas donde se inicia la formación manual y luego intelectual de los individuos. Continúa progresando en la Edad Media, aunque siguen como guías de la educación, el Clero y la Iglesia, hasta que aparecen elementos seculares que dan a este proceso social una nueva orientación, como consecuencia del desarrollo social, económico e intelectual de la sociedad, y así, a fines de esta época, surgen junto a una serie de escuelas, las universidades que dan gran impulso a las profesiones, pues predomina el interés por la práctica en la educación y enseñanza y no la teoría.

En épocas posteriores ya se considera la educación como ciencia e interesa la formación del maestro. Se suceden grandes movimientos de reformas con el fin de adaptar cada vez más los métodos de educación a la naturaleza del individuo y contribuir así a la mejor formación de éste.

Continúa la educación siendo objeto de grandes estudios, hasta llegar a nuestros días en que la educación está basada en la consideración de la naturaleza del individuo, orientada a desarrollar la personalidad, y con fines prácticos, pues el individuo toma hoy de ella cuanto le permite su capacidad y lo emplea según sus aptitudes. No tiene límites ni está sujeta a principios de extra natura.

En nuestro país también observamos una evolución. Este proceso social ya existía en la época en que la población era esencialmente indígena, sólo que en ese entonces consistía en "ejercitarse físicamente".

Cuando fué necesario el empleo de estos araucanos en la explotación de la tierra y sus derivados, se tuvo conciencia de la necesidad de la educación y, al crecer la primera cepa de mestizos, apareciendo con ellos la necesidad



de educarlos, aparecen los primeros maestros, los que en su mayoría pertenecen a órdenes religiosas, (Dominicanos, Jesuitas, etc.), quienes implantan su obra de enseñanza y con ello, la fundación de escuelas en la capital y provincias, establecimientos que en el transcurso del tiempo, se clasifican en "escuelas de primeras letras", "escuelas de gramática" y "estudios superiores".

El método inicial de enseñanza fué memorizar mediante la repetición en coros, y sirvieron de textos las "cartillas" o "silabarios" hechos para tal fin. Después, se reemplazan en las escuelas superiores por métodos de lecturas, apuntes y conferencias sobre las materias a enseñar.

Con el marcado avance de la educación, vemos en ella la intervención del Estado, que da a éste orientación laica e inicia la educación femenina, con la consiguiente fundación de numerosos planteles educacionales. Luego se esbozan ya ciertas profesiones.

Con el progreso de la sociedad en todos sus aspectos, también la educación progresa, pues fructifican influencias extranjeras, se suceden movimientos de reformas, se extiende a todos los individuos y a todos los campos de la vida, lo que permite que haya relación entre la realidad del ambiente y los objetivos didácticos. Comienza entonces a basarse la enseñanza en el conocimiento del individuo, llegando así al mejoramiento a que se tiende actualmente y que trata de cultivar los valores latente que cada uno lleva en sí para llegar a la formación y desarrollo de la personalidad.

Esto último se trata actualmente de poner en acción a través de la experimentación que se lleva a cabo en cinco liceos de nuestra capital, después de haberse sometido los profesores que en ellos actúan, a cursos de perfeccionamiento que los capacite mejor para tal objeto.

Creemos conveniente, al tratar este capítulo, aclarar cierta terminología



que a veces se emplea como sinónimos o se aplica erróneamente, pero que, dentro de la Ciencia de la Educación, tiene su significado exclusivo. Nos referimos a Educación, Enseñanza, Instrucción y Aprendizaje.

- Educación.-** Dirección orientada a desarrollar valores latentes de un individuo...
- Enseñanza.-** Medio de que se vale la educación para proporcionar la instrucción...
- Instrucción.-** Contenido de la educación, constituido por conocimientos, ideas, doctrinas...
- Aprendizaje.-** Proceso que permite adquirir conocimientos que producen un cambio en la conducta y en la actividad somática...

Estimamos de valor esta explicación para que, cuando posteriormente nos refiramos a Supervisión, veamos con más claridad cuál de esos procedimientos es el que más genuinamente ha inspirado este proceso de enseñanza dentro de nuestra Escuela de Servicio Social.



## CAPITULO II

### SUPERVISION : DIFERENTES ACEPCIONES CON SU ETIMOLOGIA, COMPARACION

#### CON LA TEORIA EDUCACIONAL.

Antes de abocarnos al estudio del tema mismo, objeto de esta tesis, nos parece conveniente aclarar la etimología del término Supervisión y otros congéneres con que se ha designado nuestra Escuela, tanto al proceso mismo de formación, como a la persona encargada de hacerlo.

Nos anticipamos a esta aclaración en virtud al uso repetido que hacemos de los términos a través de esta tesis.

Para este breve estudio, seguiremos el orden cronológico de designación que se ha utilizado desde el momento de la implantación del programa práctico para el alumnado en esta Escuela. Así, encontramos que los primeros términos empleados para significar la orientación y formación de la alumna a través de su ejercicio práctico, eran "guiar", "vigilar" y la persona que ejercía esa acción era la "monitora". Veremos el estricto significado de cada término:

Guiar: acompañar, mostrando el camino.

Vigilar: Velar sobre una cosa o atender exacta y cuidadosamente de ella.

Monitora: Persona que amonesta o avisa a otro.

De los dos términos primeros, veremos que el que más se aproxima a la intención que se ha dado es "guiar".

En lo que respecta a "monitora" nos parece que su aplicación, ateniéndose



a su significado estricto, es visiblemente inapropiado.

Tal vez hubiera sido más lógico denominar a la persona "guiadora" cuyo significado es: "persona que guía o dirige".

Posteriormente, esas denominaciones se cambiaron por la de "supervigilar" al proceso de formación y "supervigilante" a la profesional que ponía en acción dicho proceso.

Consultado el diccionario de la Real Academia Española, no encontramos ninguna de las dos mencionadas acepciones. Sin embargo, siendo posible separar ambas contracciones, nos encontramos con:

Super: sobre, y unida a voces simples, significa preeminencia.

Vigilar: Velar sobre una cosa o atender exacta y cuidadosamente a ella.

Super: Sobre, preeminencia.

Vigilante: Que vela o está despierto, persona encargada de velar por algo.

Resumiendo el significado de cada una de las partes de que consta el primer término, podríamos decir que "super-vigilar" es sobrevelar sobre algo, y en razón a lo que se quiere con ello expresar, podríamos decir que tampoco cuerda con la intención de formar a una persona profesionalmente, por lo tanto no conviene su uso.

En cuanto a la segunda expresión, vemos que su aplicación tampoco es adecuada a lo que con ella se desea significar.

Por último, encontramos tres nuevos términos, que son lo que actualmente utilizamos en nuestro diario vivir escolar. Ellos son: "Supervisar", "supervisión" y "supervisora".

"Supervisar" es el verbo que señala la acción que se ejerce sobre el alumnado en el procedimiento de formación.

"Supervisión" es el sustantivo que da nombre al método.



"Supervisora" es la profesional encargada de llevar a la práctica dicho método de formación.

Analizando su etimología, nos encontramos que los tres términos no son castizos y, por lo tanto, no han sido adaptados por la Real Academia Española.

Si dividimos cada uno de estos términos en las palabras que lo componen, tenemos:

Super:	Sobre, preeminencia.
Visar:	Reconocer un certificado poniendo visto bueno.
Super:	Sobre, preeminencia.
Visión:	Acción y efecto de ver.
Super:	Sobre, preeminencia.
Visora:	Este término no existe.

Visto el primer término, tenemos que su aplicación no es exacta. Si la segunda expresión fuese una derivación exclusiva del primero, tendríamos que la palabra debería ser "supervisación", en virtud del significado de ella y de su debida deducción.

Refiriéndonos a la tercera expresión, vemos que su aplicación, al igual que los otros dos, no es adecuada a la intención de nuestro estudio.

Más adelante veremos que "supervisión" está profundamente enraizado en el procedimiento docente de la "instrucción" y aún cuando entonces nos detendremos en su análisis, lo haremos también en este acápite, para ver si el verbo mismo y los sustantivos a que da origen, pueden ser utilizables.

Instruir:	Enseñar, doctrinar, dar a conocer el estado de una cosa o informar de ella.
Instrucción:	Caudal de conocimientos adquiridos, acción y efectos de instruir o instruirse.



Instructora: Persona que instruye.

De lo anterior se desprende que la terminología antes indicada tiene también aplicación en lo que nos interesa.

Sin embargo, con perdón de la Real Academia Española, nos permitiremos a través de este estudio, adoptar los tres términos que dan nombre al verbo, a la persona que interviene en el procedimiento y que son los que nuestra Escuela utiliza a diario.

Creemos que, aunque no son expresiones castizas sino adoptadas del inglés (con más propiedad del norteamericano), son las que señalan con más precisión lo que con ellas queremos expresar.

Considerado ya en el primer capítulo lo concerniente a educación, enseñanza e instrucción, trataremos de concluir en cuál de estos conceptos "Supervisión" asienta sus bases, nos aclararemos nuevamente el significado de cada uno de estos conceptos por haberlo hecho anteriormente.

Así también, veremos que "Supervisión" en su esencia está inspirada en las nuevas tendencias de educación, que en nuestros establecimientos típicamente nacionales, recién comienzan a experimentarse.

Igualmente veremos que en relación con nuestra realidad educacional, este método de enseñanza utilizado solamente en nuestra Escuela, se ha anticipado a la obra de mayor envergadura a que ahora se tiende,

Sabemos que todo proceso de formación y desarrollo de los valores latentes de un individuo, se circunscribe a estos tres conceptos mencionados, por lo tanto, al ser Supervisión también un proceso de formación, aunque de carácter profesional, está contenido dentro de ellos.

Supervisión y educación tienen una base común; ámbos son procesos sociales que tienden a la formación y desarrollo del individuo, el primero, como ya dijimos



tiende a una formación profesional; el segundo en cambio, desarrolla los valores a medida que se manifiestan en el individuo, considerado desde este aspecto, la supervisión complementa a educación.

Ahora bien, ¿Cómo se llega a esta formación profesional? Mediante las formas de enseñanza e instrucción.

Sabemos que para enseñar se necesita "comprender al individuo y asociar a los conocimientos que da la instrucción (que constituye el contenido que ofrece la educación) el cuidado de la asimilación de estos conocimientos ofrecidos por parte del alumno, pues la enseñanza va orientada a integrar la formación de éste, y para ello se requiere técnica de trabajo.

Por eso es importante que el maestro, al preparar el tema de enseñanza penetre muy bien el conjunto instructivo, tanto desde el punto de vista pedagógico de los valores como de la técnica del trabajo. Aplicado esto al campo de Supervisión, lo vamos reproducido en el estudio teórico que hace la alumna en los diferentes aspectos del Servicio Social (Caso Social Individual, Servicio Social de Grupo, Servicio Social Especializado), corroborado por la supervisora, quien orienta su aplicación a la práctica, debiendo la alumna elaborar y asimilar el contenido de la instrucción obtenida de la exposición teórica y de la orientación dada por la supervisora.

Como consecuencia de lo expuesto, tenemos que supervisión está integrada por educación, enseñanza e instrucción; tomando algo de cada una de ellas logra cristalizar su propósito y alcanzar su fin: formación profesional de la alumna. Demás está decir que esta formación se obtiene gradualmente, pues está íntimamente relacionada con los conocimientos y experiencias que va adquiriendo la educanda a medida que se va acercando al término del período de formación profesional.



Respecto a las formas de enseñanza, podemos decir que están empleadas en los diferentes aspectos que constituyen el proceso de Supervisión y haremos alusión a ellas en los párrafos pertinentes.

En resumen, siendo la educación un proceso social de formación del individuo y considerándose Supervisión un proceso educacional, vemos que ésta última constituye una forma más de formación.



### C A P I T U L O     I I I

#### SUPERVISION Y SU CONTENIDO.- SUPERVISORA: SUPERVISADA: APORTE DE UNA Y OTRA PARA EL PROCESO.-

Con lo tratado en el capítulo anterior, creemos estaríamos en condiciones de entrar a analizar el método de Supervisión mismo con las partes que lo integran, tratando de comentar aquellos aspectos que más se han destacado ante nuestra observación de supervisadas.

Para ello, empezaremos por definir qué hemos entendido por Supervisión a través de nuestros tres años de estudios en la Escuela..

#### Definición.-

Supervisión, podríamos definirla como el proceso educacional en el que intervienen dos personas que se desempeñan en un mismo campo de acción; en el que un profesional capacitada, con conocimientos y experiencias (Supervisora) orienta e instruye a alumna o supervisada, menos preparada (por el hecho de ser estudiante) para que aplique sus conocimientos generales y experiencias a una práctica específica.

Tiene por finalidad el orientar a la alumna para que esta logre adaptar a la práctica todos aquellos conocimientos teóricos que le van siendo impartidos a través de los cursos, y es por medio de esta orientación donde se nos va modelando nuestra personalidad profesional, si así pudieramos decir.

Sabemos que el aprendizaje y sus resultados están limitados y determinados por el estudiante.



La Materia proporciona la materia de estudio (contenido de la Supervisión).

El aprendizaje que depende de cada alumna (en nuestro caso, de cada supervisada), es el proceso que da la oportunidad de utilizar y limitar los propios cambios, como también los conocimientos y experiencias recibidas.

Esto lo veremos claramente a través del desarrollo de esta tesis.

Supervisión cumple su finalidad mediante el contenido del proceso, constituido por el material de trabajo que dará a la supervisora las oportunidades de enseñar y orientar a la alumna en su acción y en su formación como futura profesional.

Dicho material está a su vez constituido por toda actuación de la estudiante que le permita demostrar sus condiciones y fallas, la asimilación y comprensión de la enseñanza teórica que se le ha impartido, todo lo cual refleja en sus entrevistas con los clientes; en el tratamiento social de sus casos; en la versión escrita de la labor realizada, a través de hojas cronológicas; en la información sumaria sobre situaciones investigadas; en las encuestas efectuadas a los solicitantes de Asistencia Social; en la correspondencia (circulares, oficios, cartas, avisos) enviada a otras instituciones con fines profesionales, etc.

Además, dentro de este contenido, consideramos la duración de la estada o tiempo determinado que trabaja en un servicio especializado y que permite a la supervisora fijar la cantidad de trabajo que la alumna podrá efectuar en su práctica; y a ésta le permitirá posesionarse de las características de la técnica de trabajo y de la institución en la cual se desempeña, que es lo que constituye en ella el aprendizaje.

Para que la supervisión logre su objetivo, se necesita de las dos partes que integran dicho proceso, una acción dinámica, la que preferentemente va a ser utilizada por la alumna si la supervisora tiene capacidad para realizarla.



Supervisora.-

Supervisión, por estar circunscrito a dos personas, aunque también se efectúa en grupos, constituye grandes responsabilidad para la supervisora: la formación de la futura Asistente Social que encierra multitud de valores que deben ser considerados para desarrollar unos, aceptar y modelar otros, necesitando la supervisora tener clara conciencia de sus propios valores y no perder el objetivo del proceso.

Para que se cumpla esta delicada intención, las alumnas necesitamos que supervisora tenga una contextura capaz de modelar nuestra personalidad profesional en formación.

De acuerdo con lo anterior, trataremos de precisar aquellos componentes de la personalidad de la supervisora que más necesarios se hacen a nuestra capacidad de aprendizaje y formación para llegar al máximo de desarrollo. Ellos serían:

Personalidad de múltiples facetas.-

Sabemos que la personalidad está integrada por todas aquellas características propias de una persona que le hacen distinguirse como individualidad.

Dicha individualidad está formada por rasgos físicos, mentales, emocionales, temperamentales, volitivos, sociales y aptitudes adquiridas, cuya estructura caracterizan la presencia y conducta del individuo que se manifiesta por maneras originales, típicas de conducirse y reaccionar.

Comenzaremos por considerar los rasgos físicos.

La apariencia física de la supervisora es lo que primero atrae la atención de las alumnas, ya que nuestro juicio respecto a ella se verá influido por esta impresión.

Un físico atractivo o normal confiere seguridad, aplomo y la buena salud y el vigor son factores significativos en la configuración del tipo y expresiones



de personalidad.

Por otra parte, la edad de la supervisora tiene gran importancia para el proceso, pues la mayoría de las alumnas son elementos jóvenes que buscan comprensión. Están aún evolucionando en todos sus aspectos de su constitución, tanto física como psíquica, de allí que les sea más fácil establecer relaciones de esta naturaleza con supervisoras no demasiado mayores que ellas, que tengan conciencia clara de las inquietudes, intereses y ansiedades propias de la edad.

Esto no significa que una supervisora de edad, que tiene a su haber varios años de ejercicio profesional, no pueda desempeñarse con tal, pues si se mantiene jovial y su inquietud intelectual le permite comprender a la alumna, será un guía espléndido para formar a una nueva profesional ya que será práctica, razonable y podrá actuar en completa armonía con la estudiante. Pero, si en cambio ha implantado un método inflexible, poco práctico y no ha renovado sus conocimientos, no podrá establecer ninguna relación armónica con la alumna, que se inhibirá o rebelará, pues su reciente preparación no le permitirá aceptar la técnica antigua no pudiendo dar a ésta la debida interpretación. Será, por lo tanto una supervisión negativa.

Demás está decir que esto es relativo, pues el hecho de considerar sin condiciones para supervisar a una profesional de cierta edad y atribuir a ello el fracaso de la alumna puede ser un caso de proyección de la estudiante que no aprecia su <sup>in</sup> propia capacidad. Pero no trataremos este tipo de alumna, sino aquella consciente y madura que acepta su ignorancia como consecuencia de su poca experiencia y conocimiento del trabajo social que más tarde constituirá su profesión.

#### Personalidad equilibrada.-

Consistiría en que frente a diferentes situaciones se reacciones conforme



a ellas, es decir, que se haya desarrollado un sistema reactivo lo suficientemente flexible como para responder con libertad y facilidad a las exigencias de cada situación.

Esta personalidad es imprescindible en la supervisora, pues debe adaptarse y aceptar las diferencias individuales que se manifiestan en cada alumna. Esta necesitará siempre algo de su personalidad para el desarrollo de la propia, de ahí que deba estar sensible a la necesidad de cada estudiante para contribuir con sus conocimientos y su propia personalidad a la formación de ésta.

La Supervisora debe tener siempre en cuenta que durante todos los períodos vitales, inclusive la adultez, es posible adquirir conocimientos y que los factores de motivación, predisposición orgánica y tipo de programa de aprendizaje son utilizables para lograr transformaciones en cualquiera edad.

Juegan gran rol en ella el temperamento o tipo de reacciones emotivas que caracterizan al individuo frente a dificultades o situaciones problemáticas, y el carácter que, como sabemos, está formado por todos aquellos sentimientos que tienden a la adaptación del individuo con su medio de acción.

#### Preparación.-

La preparación que ella posee, está constituida por todos los conocimientos y experiencias que tenga en el máximo de materias, y una vasta profundización en una de ellas; lo primero constituye la cultura general y lo otro, la especialización.

Es en la preparación de la supervisora donde puede decirse que radica el resultado de una buena Supervisión.

Para poder supervisar, se debe empezar por ser profesional y tener vasto campo de experiencia en la materia social, ya que a una Escuela de Servicio Social nos referimos.)



Una sólida preparación da seguridad para enseñar; permite a la supervisora confiarse en sus conocimientos y tener seguridad ante la alumna que tiene presente. Esta vasta preparación la capacita para dar parte de sus conocimientos a la alumna que constantemente estará haciendo uso de ellos. Le puede explicar con razones científicamente asentadas el por qué de sus dudas y de las soluciones a tomar en los problemas presentados en sus casos; está capacitada para dar claras orientaciones extraídas de su experiencia y conocimientos. De esta manera, estimula a la alumna a seguirla, pues ésta reconoce la superioridad profesional, ya que no pierde tiempo en informarse primero sobre lo que se le consulta, para luego exponer a la alumna dicha información.

Pero, esta preparación de la supervisora debe sernos transmitidas a las alumnas en una exposición fácilmente comprensible, con objetividad, método y sentido práctico para que así ella no pierda el objetivo de su rol. Con ello, por otra parte, hace palpitar en las alumnas la inquietud intelectual, pues, al poseer vastos conocimientos y guiar diferentes individualidades (tacto pedagógico) puede hacer surgir nuevos aspectos que tratar, nuevas dudas que desalojar, dando así flexibilidad a sus opiniones y profundidad en la comprensión de cada una de sus alumnas (sensibilidad psicológica). Sólo así puede establecer relaciones profesionales satisfactorias con cada una de ellas, no sólo para enseñar a la estudiante en el campo de su especialización, sino para ilustrarla en otro orden de cosas.

#### Aptitud para enseñar.-

Esta aptitud en la supervisora la estimamos básica para la formación de la futura profesional, ya que en el proceso de Supervisión juega un rol importante. No se pueden implanar experiencias educacionales y formación de nuevos hábitos (en el campo profesional) sin el conocimiento de la alumna.

Vemos que el proceso de enseñanza, desde el punto de vista de Supervisión, consiste en la habilidad de adaptarlo a la supervisada y a lo que tiene que ense-



señar. La razón de ellos es que la supervisora debe determinar qué forma de enseñanza (que luego analizaremos) resulta más eficaz para cada supervisada y cuáles son los métodos aplicables (que tendrán carácter experimental y no definitivos) según el conocimiento de actividades, intereses, reacciones emocionales, deseos y motivos de la supervisada.

Con esta aptitud puede comprender qué conflictos emocionales o problemas personales o de adaptación, están afectando la capacidad de aprendizaje de las alumnas, y mediante ella se impone el deber de orientarlas sólo el tiempo necesario, o sea, hasta cuando perciba que las pupilas puedan continuar solas en su trabajo y en forma efectiva; en otras palabras, hasta cuando reconozca que la alumna ha adquirido su independencia. Con ella contribuirá a acentuar la seguridad en sí misma de la futura profesional.

El resultado de la enseñanza depende del producto de la iniciativa y esfuerzos que ella, mediante el contenido de supervisión, ha logrado implantar en los valores latentes de la alumna es la individualidad y que ella depende de la relación establecida entre ambas.

Por ser esta enseñanza individual, difícil de efectuar, exige gran destreza, para aceptar a la alumna como un elemento en formación profesional, comprenderla, guiarla, aceptar sus planes, saber escucharla en sus exposiciones y estimularla con el fin de lograr el objetivo que se persigue a través de Supervisión.

#### Caracter franqueable.-

Mediante él, la supervisora puede establecer relaciones dinámicas y confortables con las alumnas, con el fin de poder influir en la formación que se ha propuesto.

Por medio de un buen contacto puede identificarse durante unos momentos con la personalidad de la alumna, captando en forma real sus reacciones ante determinadas situaciones y comprendiendo su actuación. Así ella establecerá, por



ejemplo que si la alumna tiene un concepto errado de Supervisión, puede destruir ese error en su propia base, realizando de este modo una supervisión constructiva, de tal manera que la enseñanza no se resume a un control de trabajo y crítica de él, sino que se al resultado del conjunto de las condiciones que requiere.

Dentro de la constitución de este caracter franqueable, incluimos el buen humor, que es indispensable, considerado eso así, como un sentimiento perfecto, basado en la simpatía y comprensión, pues de lo contrario deslinda en ironía, lo que traería por consecuencia la inhibición de las reacciones espontáneas de la alumna. Al mantener estas modalidades, la supervisora mantendrá también el entusiasmo necesario para no decaer en su objetivo.

#### Interés por enseñar.-

Se dice que el interés constituye el factor primordial para el mantenimiento de la atención, percepción, y aumenta la capacidad de observación. A través de su interés puede conocer y determinar el progreso de la alumna en su esfuerzo por adquirir independencia y formación profesional, que se evidencia cuando ésta es capaz de precisar y planear por sí sola su actuación.

#### Madurez emocional.-

Jessie Taft, en su artículo "Vida y sentimiento", ha dicho "no hay factor de la personalidad que exprese tanto la individualidad como la emoción, ni ninguno tan irreductible a las generalizaciones". "Es por la calidad emocional que en últimos análisis diferenciamos a una persona de otra (calidad, profundidad, entereza y espontaneidad de la vida emocional, no en la apariencia sino en la conducta del intelecto)".

"La Visitadora Social debe cultivar la alegría, el amor, la ternura, simpatía, piedad, y desatrragar el miedo, ira, odio, sensación de culpabilidad y celos".



"Las emociones que no se pueden tolerar, cultivar o eliminar a voluntad, son tan inherentes a la vida como el pensamiento"

Existen numerosas características de la madurez emocional, pero como exponerlas todas nos resultaría un trabajo prolongado, podemos decir que, en resumen la madurez emocional es un aspecto de normalidad, circunscrito al desarrollo de todas las facultades propias del individuo. Por tanto, éste debe tener seguridad y capacidad para afrontar emergencias en el campo de la realidad que ellas impliquen; aceptar diversidades individuales; aptitud para recibir experiencias aleccionadoras que pueden permitirle progreso, superación, seguridad en sí mismo, perseverancia e integración de impulsos contrarios controlándose convenientemente; capacidad para dar y recibir, pues en las relaciones humanas, la capacidad de dar es tan importante como la de recibir. Una persona madura puede dar mucho, pero también disfrutar con el hecho de recibir, ejemplo de ello es la cooperación que encierra esta doble acción dentro de Supervisión.

Poseyendo madurez emocional, la supervisora será capaz de comprender y aceptar en la supervisada sus ansiedades, reacciones, y actuar frente a ellas no en la misma forma que ésta, sino en la forma paciente, serena, ayudándole así, paulatinamente, a adquirir su propia madurez emocional.

#### Técnica de trabajo.- (Conjunto de procedimientos).-

El conocimiento acabado por parte de la supervisora, de las técnicas de trabajo, contribuye a acentuarlos en la alumna, guiándola en relación a los propios procedimientos de trabajo necesarios para la profesión.

#### Ética profesional.-

Los principios morales y filosóficos de la supervisora deben ser claros y definidos, pero debe adaptarlos a las circunstancias que se presentan y aceptar los de las diferentes pupilas con quienes actúe, no mostrándole inflexibilidad



ante ellos, sino encausándolos en relación a las exigencias de la profesión.

Dentro de su ética profesional, podemos considerar la facilidad para conquistar un ambiente sano y agradable en la institución en que se desempeña.

Para la alumna que recibe la orientación para el trabajo social y que siente que mediante él se está formando profesionalmente, es de importancia el hecho de que su supervisora posea un ambiente de cordialidad dentro del servicio en que trabaja; es decir, que sea acogida con respeto y agrado por los otros profesionales o por el personal propio de la institución, ya que hasta en relación a esto la alumna le da el valor que merece; se siente conforme de ser adiestrada por ella y la acepta ampliamente.

En cambio si percibe lo contrario, se resiste a ésta, acomplejada por tal situación.

También podemos considerar dentro de este acápite el dinamismo, cordialidad, respeto y puntualidad.

La acción de estas condiciones puestas en juego por la supervisora, tanto para con la alumna como para con los demás funcionarios, influyen en la formación de la primera, pues le permite captar y asimilar todo lo que ella enseña hasta en su comportamiento personal.

#### Supervisada.-

Nos referíamos recién a la conformación de la personalidad de la supervisora que necesitamos las alumnas, con el fin de que nuestra modelación para futuras profesionales pueda hacerse con efectividad.

Pero tanto o más importante que lo anterior, estimamos el aporte que la supervisada debe entregar para que el proceso de aprendizaje dé el máximo de resultados positivos.



De allí que a continuación sintetizaremos aquellas condiciones mínimas que requiere la supervisada para que pueda llegar a feliz término el proceso educacional en que está empeñada.

Las condiciones que señalamos las hemos buscado en dos fuentes: 1°, Las indicadas por nuestras propias experiencias en los tres años de estudios en que hemos estado sometidas a Supervisión; 2°, Las extraídas de "pautas para informar sobre el trabajo de la alumna", que la Dirección del Plantel entrega al cuerpo de supervisoras. En ellas se encuentra puntualizadas las condiciones fundamentales que la profesión impone a sus candidatas y que deben ser observadas a través de su desempeño en la práctica.

Podríamos denominar "Supervisada" a la alumna cuya formación profesional está a cargo de una supervisora, con quién debe contribuir a efectuar el proceso, poseyendo al igual que la primera, una serie de facultades positivas para lograr el objetivo indicado, y que podríamos puntualizar como sigue:

Inteligencia normal.-

La alumna manifiesta dicha facultad a través de sus estudios teóricos y ejercicios prácticos. Debe poseer inteligencia normal para poder establecer relaciones armónicas con sus clientes, compañeras, supervisoras; para comprender, aceptar y captar situaciones difíciles, fracasos, éxitos, y reaccionar conforme a ellos, según sean las circunstancias; para proponerse y cumplir un ritmo organizado en su trabajo y desenvolverse satisfactoriamente ante las exigencias escolares.

Salud.-

Que debe ser compatible con el ejercicio mental y físico que requiere para efectuar el programa de estudios.

Personalidad equilibrada.-

Que consiste, como ya hemos consignado, en reaccionar conforme a diferentes situaciones en forma flexible para responder con libertad y facilidad a las exigencias de cada situación.



Esta personalidad equilibrada, aplicada al campo de acción de la supervisada, es imprescindible para que acepte las diversas modalidades y cambios que se operan en sus clientes ante problemas y situaciones, y pueda enfocar su acción desde esos ángulos.

Para ello también necesita poseer conocimientos que le permitan comprender la conducta humana y, además, capacidad de observación para captar sus modalidades.

#### Madurez emocional.-

Hemos manifestado de que la mayoría de las alumnas son muy jóvenes y manifiestan, por lo tanto, características propias de su evolución integral.

Como consecuencia de ello, no se le puede exigir una total madurez emocional, pero sí, ciertos aspectos de ella, como sería: aptitud para recibir experiencias aleccionadoras que le permitan superarse; capacidad para aceptar diversas individualidades; cierta seguridad en sí misma que será básica para su formación en curso, y capacidad para dar y recibir.

Dichas condiciones las pondrá en juego en su acción con el cliente que asista, pues comprenderá sus ansiedades y reacciones y actuará frente a ellas no en igual forma que él, sino en forma constructiva y efectiva; además para participar en el proceso de Supervisión que la llevará a alcanzar dicha madurez.

#### Interés por aprender.-

Consignamos que el interés constituye el factor primordial para el mantenimiento de la atención, percepción, tanto como para aumentar la capacidad de observación. A través de nuestro interés, las alumnas determinamos nuestro esfuerzo por adquirir independencia y formación profesional, y para aprender aquello que nos hará alcanzar nuestro propósito recurriendo a la profundidad de nuestras ideas y a la utilización de nuestras habilidades.



Para nosotras supervisadas, alumnas de la Escuela de Servicio Social, el aprendizaje, junto a los ramos teóricos, constituye también la aplicación de éstos al trabajo práctico. De allí que se extienda a conocer funcionamiento de servicios y política de ellos, recursos de la colectividad; comprensión de la conducta humana; conocimientos de las necesidades de los individuos, y aprender a tomar la debida responsabilidad en relación a los problemas de nuestros asistidos y a nuestra función de acuerdo con la del servicio en que nos desempeñamos.

La diferencia mayor que presentamos las alumnas en este aprendizaje no son de índole intelectual, pues todas recibimos ésto de la Escuela por nuestros estudios teóricos, sino que radica en la habilidad para ver hechos manifiestos implicados en una situación social; en discriminar entre lo esencial y secundario; en tomar decisiones y actuar en ellas, en la responsabilidad para afrontarlas, etc.

Nuevamente Supervisión nos colocará en la situación precisa para desempeñarnos satisfactoriamente en todas nuestras actividades y determinaciones.

#### Espontaneidad.-

La supervisada debe ser espontánea en sus manifestaciones, pues mediante ellas, su supervisora percibe si el método empleado para adiestrarla es o no aceptable o conveniente para ella. No debe inhibir sus reacciones, né adoptar indiferencia ante lo que no la satisface, pues en esa forma nada puede remediarse y pierde oportunidad de adquirir experiencia. No debe olvidar su calidad de alumna e insuficiencia profesional, por lo tanto debe tratar de aprender en todo momento y no perder la oportunidad por temor o incomprensión.

#### Comprensión.-

Debe poseer dicha facultad para actuar conforme a las modalidades que presenta la conducta humana (en su acción con los clientes) y comprender posibles errores de supervisoras que como todo ser humano es falible en sus decisiones o actuación frente a ella.



Capacidad de adaptación.-

Sabemos que dicha capacidad consiste en la articulación del individuo a las condiciones sociales generales o a los requerimientos específicos de un ambiente particular.

Aplicada a la supervisada, ésta debe poseer dicha capacidad para aceptar su trabajo y presentar actitud positiva y constructiva ante circunstancias que se presentan.

Dedicación al trabajo.-

Esto implica interés, abnegación, dinamismo, entusiasmo y, sobre todo, deseo de superación. No debe amilanarse ante situaciones difíciles que se le presenten, sino abordarlas con criterio y estudio de ellas, pues serán éstas las que le darán oportunidad para adquirir experiencias y destreza y, por ende, "crecimiento" e independencia profesional. Debe abordarlas con cierto optimismo, consciente de la responsabilidad que en ella le cabe y tener el propósito de lograr éxito en su solución.

Auto-crítica.-

Debe poseer la facultad de auto-crítica para reconocer en sí misma cuándo ha actuado bien y cuándo no, buscando la causa de esto último, desmostrándose honrada consigo misma, de modo de no proyectar sus errores, ya sea en la propia supervisora o en sus clientes.

Para desempeñar su trabajo en general, debe ser objetiva, clara, precisa en sus consultas como en sus explicaciones; poseer iniciativa y facilidad de planear y plantear en forma organizada su trabajo; capacidad para establecer relaciones dinámicas con otros profesionales; sentido de cooperación con todas aquellas personas con quienes trabaje; educación, cortesía, modales y maneras correctas ante todo y ante todos; puntualidad; corrección en su presentación personal y en su trabajo y



organización para efectuarlo y para cumplir con el aporte que debe al proceso de Supervisión (previa preparación para entrevistas, puntualizar consultas y temas a discutir).

Analizados los aportes necesarios de Supervisora y Supervisada, veremos luego como se ponen en juego y se hacen imprescindibles en una u otra forma de enseñanza que integran el proceso de Supervisión.



#### CAPITULO IV.

##### EVOLUCION DE LA ORGANIZACION DEL TRABAJO PRACTICO Y SUPERVISION EN LA ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL DE LA JUNTA DE BENEFICENCIA.

Como el objetivo de esta tesis es un análisis determinado de Supervisión como método de aprendizaje para las alumnas de esta Escuela de Servicio Social, nos limitaremos a estudiar la evolución de ella en nuestro plantel educacional, ya que como todo hecho social, también ha sufrido su evolución, factor primordial para alcanzar un justo perfeccionamiento. Pero, previamente, haremos un bosquejo de la organización administrativa y técnica de la Escuela, como también de las prácticas realizadas a través de los periodos en que podríamos dividir este estudio.

Así, tenemos que de 1925 a 1927 inclusive, el año escolar se dividía en semestre de invierno, dedicado a estudios teóricos, y en semestre de verano, dedicado al ejercicio práctico de las alumnas y a visitas a instituciones.

Dicha práctica se efectuaba en establecimientos de beneficencia pública y privada; en la Oficina de Informaciones (hoy Oficina de Asistencia Social); en la Caja de Seguro Obligatorio; Hospital San Vicente y Asistencia Pública.

Las estadas duraban ocho días y los servicios en que se efectuaban eran seleccionados por la Directora, quién también tenía a su cargo la supervisión del alumnado.

La organización administrativa y técnica de la Escuela era atribución de un Consejo Administrativo, de la Dirección de la Escuela y de una funcionaria que, además tenía a su cargo la Jefatura de la Oficina de Informaciones, la secretaría y biblioteca.



En 1928-1931 y 1931-1936 inclusive, las alumnas de los tres cursos deben solucionar tres casos mayores tomados de la Oficina de Informaciones, que era la oficina de recepción de las solicitudes que presentaban los interesados "los que les servían de práctica para sus exámenes. Como en 1931 los estudios pre-profesionales se prolongaban en un año más, se impone a las alumnas del último curso la obligación de presentar tres casos a esta oficina, seleccionados de los servicios donde hacía sus estada de seis meses.

Además, las alumnas de los dos primeros años debían hacer una estada en esta misma oficina, que duraba una semana para las alumnas de primer año y un mes para las de segundo. Sobre estadas de estas alumnas en otros servicios no se puede informar, pues la documentación que existe en la Escuela al respecto no lo consigna. Lo único que se puede colegir de dicha documentación es que las alumnas de tercer año debía efectuar una estada práctica de seis meses, dentro de una institución determinada.

El personal administrativo y técnico de la Escuela está integrado por la Directora del establecimiento, asesorada por una secretaria; una Visitadora Social Jefe de Oficina de Asistencia, una ayudante para esta Visitadora Social, y una bibliotecaria.

Además, ya antes atribución de la Directora la organización de las estadas y Supervisión del alumnado, sino de la Visitadora Social Jefe de la Oficina de Asistencia y sus ayudantes.

Desde 1937 a 1939 inclusive, el trabajo y su distribución dentro de la Escuela, continúa en forma similar al año anterior para las alumnas de primero y segundo año, no así para las de tercero que ya no se presentan tres casos seleccionados de los servicios donde hace su estada de seis meses, sino que sólo deben hacer una estada reglamentaria de un mes en la Oficina de Asistencia Social,



Respecto a las estadas a efectuar en otros servicios para las alumnas de primero y segundo año, son organizados por la directora de la Escuela, y en relación a las diversas modalidades que adquiere el trabajo social (niños, delincuentes) Fuerzas Armadas, Cajas de Previsión, etc.) en los diferentes servicios.

En estas estadas se efectúan en los tres últimos meses del año y duran un mes en cada servicio. Al término de cada una de ellas, las Visitadoras Sociales Jefes de Servicio, que tienen a su cargo la supervisión de las alumnas, deben informar sobre la actuación profesional de las mismas, ajustándose a pautas establecidas por la Dirección de la Escuela.

De 1940 a 1945 inclusive, en acuerdo a modificaciones propuestas en 1939, el trabajo práctico de las alumnas se organizó en la siguiente forma: Primer Año: cada alumna tuvo a su cargo la atención de tres casos sociales, con el objetivo de darles oportunidad para aplicar la técnica del caso social individual, según las normas impartidas en el curso teórico. Las alumnas de segundo año no atienden casos dados en la Escuela, sino que hacen práctica en servicios como Juzgado de Menores, Sección Cirugía del Hospital San Juan de Dios, Oficina de Asistencia y Settlement N° 1, las que inician y efectúan paralelas a los estudios teóricos que se desarrollan a través de todo el año escolar. En estos servicios tuvieron oportunidad de especializarse en Servicio Social hospitalario, protección de menores; de aplicar técnica de la entrevista por medio de atención al público, conocer práctica administrativa en lo que respecta a organización correcto funcionamiento de una oficina de aplicar los métodos del caso social individual genérico por medio de los casos que debían atender, y, en Settlement N° 1, de iniciarse en los métodos empleados por el Servicio Social colectivo al dirigir grupos de niños en actividades de índole educacional y recreativo.



Respecto a las alumnas de tercer año, realizaron su estada de seis meses, dividida en dos meses para práctica en instituciones de Beneficencia y los cuatro restantes en servicios de su elección, que tuvieran relación con el tema a estudiar en la tesis final que deben presentar para optar al título de Asistente Social. Además, para aquellas alumnas que no había hecho estada en Oficina de Asistencia ni en primero ni en segundo año, debieron hacer la durante un mes, tratando casos sociales y efectuando visitas a instituciones de la colectividad.

Podemos agregar que a partir de 1944 e incluyendo a 1945, se modifica el programa de ejercicio práctico para alumnas de primero, las que en el primer trimestre deben efectuar visitas a instituciones y atender turnos en Oficina de Asistencia; en el segundo trimestre deben atender dos casos sociales proporcionados por esta Oficina, para, en el tercer trimestre, efectuar estadas de un mes en diferentes servicios (Caja de Seguro Obligatorio, Gotas de Leche, Casa Nacional del Niño, Hospitales, Consejo de Defensa del Niño, Oficina de Asistencia, etc.).

Como podemos apreciar, la estructura de la organización del trabajo práctico para el alumnado en general, ha ido evolucionando en relación a la mejor capacitación que se desea de la futura profesional, y paralelo a ello y como consecuencia también, ha aumentado el personal administrativo y técnico de la Escuela, el que hasta 1945, está integrado por: la Directora ( pues desde 1938 se ha suprimido el Consejo Administrativo) asesorada por una secretaria, una oficial de secretaria; Visitadora Social Jefe de Oficina de Asistencia Social, 5 Supervisoras, una bibliotecaria y una dactilógrafa.

En 1946, el trabajo práctico de las alumnas de primero y segundo año, es dirigido por el Departamento de Trabajo Práctico (nueva denominación de la Oficina de Asistencia). Este se ha organizado basado en un estudio genérico del Caso Social



Individual con su nueva técnica (aportada por la Supervisora, Srta. Leonor Mardones, que hace poco ha regresado de un viaje de estudios, por los Estados Unidos), especialmente para primer año, curso que se ha dividido en tres grupos, estando cada uno de ellos a cargo de una Supervisora, de manera que ya se cuenta con tres Supervisoras para la formación y orientación de esas alumnas. El trabajo práctico se efectuará sólo en este Departamento, debiendo pasar cada alumna en estado por este Servicio. Sólo se ha aumentado el número de casos que deben tratar en el curso del año y por medio de esta experiencia adquirida al solucionar dichos casos, se efectúa el proceso de Supervisión

El trabajo práctico de las alumnas de segundo año se ha organizado en etapas de diez semanas en Servicio Social de Grupo (Casa de Socorro de Puente Alto y Caja de la Habitación) y en el Servicio Social especializado en el Juzgado de Menores y Caja de Seguro Obligatorio, instituciones que trabajan con supervisoras que realizan el plan de enseñanza de la Escuela.

Respecto a trabajo práctico de las alumnas de tercer año, sigue siendo organizado por la Directora de la Escuela. Se efectúa en seis meses: dos de ellos se practica en instituciones pertenecientes a la Junta de Beneficencia y son supervisadas por las Visitadoras Jefes de los servicios, las que están en continuo contacto con la Directora y Jefe del Departamento de Trabajo Práctico; los cuatro meses restantes se dedican a práctica en servicios que generalmente están en relación con la tesis que presentarán las alumnas para optar al Título de Asistentes Sociales.

La organización administrativa de la Escuela es similar a la del año anterior.

#### EVOLUCION DENTRO DE LA ORIENTACION PRACTICA DE LAS ALUMNAS A TRAVES DE LOS 20

##### AÑOS DE VIDA DE LA ESCUELA

Hemos dejado establecidas las innovaciones producidas en la organización



administrativa y técnica y en los programas de estudio y ejercicio práctico, a través de los 20 años de vida de la Escuela. Adjunto a ello, también podemos considerar una marcada evolución en el proceso de la orientación impartida al alumnado para efectuar su trabajo práctico. Podemos apreciar dicha evolución a través de los períodos que ya antes hemos señalado por medio de los cuales se ha producido el perfeccionamiento alcanzado dentro de Supervisión.

De 1925 a 1927 inclusive, la supervisión se refería esencialmente a la organización de las estadas de las alumnas en los diferentes servicios, quines eran distribuidas por la Directora de la Escuela, fijando la duración de las estadas en sólo ocho días. "constituían una preparación a la especialización, tenían el valor de una visita detallada y prolongada a la obra, permitiendo a las alumnas descubrir sus aptitudes latentes, conocer a fondo las obras y escoger con conocimiento de causa el grupo al cual ella se dedicaría especialmente al año siguiente; las enseñaba también como se hacía la encuesta social, la práctica de la visita social y a resolver los problemas que se presentaren en su trabajo".

Existía "la monitriz que adjunto a otros deberes, servía de guía a las alumnas en las visitas indicadas por la Directora y asumía la tarea de hacer la crítica consiguiente".

En 1928, las alumnas ya debían solucionar tres casos tomados de la Oficina de Informaciones (hoy Oficina de Asistencia Social) que era la oficina de recepción de las solicitudes que presentaban las personas, "los que les servían de práctica para sus exámenes", trabajaban en ellos "bajo la vigilancia constante de la Visitadora Social Jefe de esta Oficina (Sra. Maquieira de Silva) a quién a "diario recurrían para pedir un consejo o buscar un informe."

La alumna debía redactar diariamente los trámites efectuados en el tratamiento a sus casos y estas relaciones cronológicas quedaban archivadas en la Oficina



"para consultarlas cada vez que fuese necesario". Estudiados algunos de estos casos, observamos que en ellos no existe observación alguna al margen, por parte de la supervisora.

Llegamos así al año 1931, en que se considera necesario dedicar el tiempo exclusivo para atender las consultas de las alumnas "que son la base de la influencia que puede ejercer la Jefe de Asistencia Social en la formación de la alumna."

Se esboza también la idea de los seminarios y la división del curso en grupos, para el mejor aprovechamiento de las alumnas. Este proyecto se lleva a efecto en los años siguientes; se clasifican los casos para las alumnas de primero y segundo año y se introduce el informe a base de la encuesta social. Esta modalidad se mantiene hasta 1936.

Estamos en 1937, año en que materia de enseñanza en general, se nota gran avance; respecto a la Supervisión, se emplean nuevos sistemas, pues la orientación de las alumnas en su trabajo práctico se efectúa por medio de entrevista entre Supervisora y pupila "para esclarecer las dificultades y dudas que se presentaran" en los tres casos que deben solucionar, los que además, son "corregidos" en forma alterna por la Visitadora Social Jefe de la Oficina y por la Visitadora ayudante, de manera que "todos pasaran bajo la vigilancia de estas dos Visitadoras".

Las alumnas en estada en Oficina de Asistencia tuvieron "una vigilancia semanal" del trabajo efectuado; la Visitadora social ayudante clasificaba los casos para las alumnas de uno u otro curso; estaba encargada además de hacer cumplir la entrega de encuestas y hojas cronológicas y de controlar diariamente el trabajo de las alumnas; las orienta y les da a conocer el rodaje de la Oficina". Las alumnas entregan la encuesta a los ocho días de dado el caso y hojas cronológicas cada ocho días en primer año y cada 15 días en segundo; además, atendían al público, se ceñían a horario y debían entregar el trabajo del día.



Las alumnas de tercer año presentaban tres casos, escogidos en las instituciones donde hacía su práctica de seis meses, y eran dirigidas por las Visitadoras Sociales Jefes del mismo servicio, pero en aquellas instituciones donde no habían Visitadoras que las dirigiese, se encargaba de hacerlo la Directora de la Escuela, "visitando y revisando el trabajo de la alumna en la institución misma".

Además, la Directora de la Escuela se informaba del trabajo efectuado por cada alumna, "leyendo los casos tratados por éstas con el objeto de formarse un juicio respecto al criterio y actividad de cada una de las futuras Visitadoras Sociales. Corregía las relaciones de estadas presentadas por las alumnas, hacía personalmente las observaciones que estimaba convenientes, y por último, daba la nota que merecían".

"Antes de inciar las estadas, se citaba a las Visitadoras Jefes de los servicios para discutir ciertas normas directivas que convendría imponer a las alumnas y rogarles dieran su certificados respecto a ellas con la mayor veracidad y justicia, ya que ello era importantísimo para formarse un concepto respecto a las aualidades vocacionales que deasarrollan las alumnas en su trabajo práctico".

En 1938, la práctica del alumnado en general continúa casi en igual forma, con la diferencia de que las alumnas de segundo año hacen como única práctica, una estada de tres meses en un servicio de Beneficencia, siendo dirigidas por la Visitadora Social Jefe de la Institución en que se desempeñaban.

La supervigilancia, en lo que se refiere a la práctica efectuada por las 1 alumnas a través de los casos que le fueron asignados por la Oficina de Asistencia, continúa a cargo del personal de la Oficina, de acuerdo con el método del Casos Social Individual; "lee y corrige" las encuestas y hojas cronológicas en que la alumna deja consignada su labor, "anotando al margen las observaciones pertinentes".



En el año 1939. se produce un gran cambio en los métodos usados para supervisar, debido a las innovaciones que en ello aporta la Visitadora Social Jefe de la Oficina de Asistencia Social (Srta. Laura Vergara), a su regreso de un viaje de estudios a los Estados Unidos. Estas innovaciones fué posible efectuarlas, pues a partir de esta fecha, nuestra Escuela cuenta con Visitadoras especializadas en determinados servicios, que contribuyen al plan de enseñanza, y que fueron destacadas en diversos servicios donde las alumnas de segundo año hacían su ejercicio práctico.

Todo se refiere a ampliar dichos métodos con el finde hacer más efectiva la preparación de las alumnas; se considera la necesidad de preparar personal para efectuar este proceso; de limitar el número de alumnas que trabajarán a cargo de cada supervigilante y de dar mayor "importancia" a la entrevista con la alumna, que desde este momento constituye el medio fundamental para la orientación de ella, y por lo tanto es de revelante importancia en la formación profesional, pues ya se discuten y comentan con ella las proyección que van a dar solución a los problemas presentados, en sus casos, previa lectura de llos efectuada por la supervigilante, quién ya ha hecho las anotaciones al margen.

La importancia de la entrevista y su técnica para llevarla a cabo con la alumna, fué dada a conocer al personal encargado de ello mediante "conversaciones privadas" y reuniones de personal que se hacía cada quince días.

El trabajo práctico del alumnado se ha extendido a una serie de servicios, iniciándose también una práctica en Servicio Social Colectivo (hoy Servicio Social de Grupo). Las alumnas de tercer año ya no presentan casos a la Oficina de Asistencia como se hacía en años anteriores. Son supervigiladas indirectamente en su estada reglamentaria de seis meses por la visitadora social Jefe de Esta Oficina, mediante visitas a los servicios donde efectúan su práctica, y por entrevistas con las Visitadoras Sociales que las tienen a su cargo. Para ello se dicta este año un curso sobre "Supervigilancia".



"Siempre con el propósito de mejorar los métodos de supervigilancia en la organización de las estadas, se trata de relacionar más la labor de la Escuela con los servicios que servirán de centros de práctica; para ello se reúnen a las Visitadoras Sociales que tienen alumnas a su cargo, con el fin de cambiar ideas sobre la manera de dirigir a las alumnas y sobre pautas de informe. Para ellas, Visitadoras Sociales graduadas, se dicta también un curso sobre materia de Supervisión".

En síntesis, tenemos que el método de supervisión empleado por ahora consiste en disminuir el número de casos que se les da a las alumnas para hacer posible una labor práctica más eficiente: lectura quincenal de casos con anotaciones al margen; entrevistas con las alumnas; visita de control de sus casos y reuniones con Visitadoras Sociales de los servicios.

En 1940 se cristalizan ampliamente los proyectos presentados el año anterior; la supervisión se efectúa mediante entrevistas periódicas, previa lectura de casos con sus correspondientes observaciones al margen, efectuada por la Visitadora Social ayudante de la Oficina de Asistencia. La práctica se extiende a nuevos servicios y se implanta el Servicio Social de Grupo; la supervigilancia la efectúan directamente las Visitadoras Jefes de Estos servicios y sólo en aquellos en que esta funcionaría no existe, la efectúan la Visitadora Jefe de la Oficina de Asistencia.

Dos años después, la Supervisión continúa en igual forma que en los años anteriores, pero sí las alumnas además pueden consultar a la supervisora cuando lo estimen necesario. En los servicios donde cumplen con sus estadas tienen más libertad de acción, con el fin de observar sus aptitudes vocacionales, condiciones personales, aplicación de conocimientos teóricos adquiridos y espíritu profesional; técnica empleada a través de la encuesta, informes y hojas cronológicas. Al término de estas estadas, la supervisora efectúa la evaluación del trabajo hecho por la alumna.



Al año siguiente, las entrevistas se hacen periódicamente. En ellas se analiza el trabajo efectuado, lo que permite cambios de ideas en el plan de tratamiento. Se trata de individualizar la enseñanza con el propósito de obtener un mayor aprovechamiento de la alumna; se modifican los métodos según el número de alumnas a cargo de cada supervisora y de acuerdo con las modalidades del servicio en que se realiza la práctica.

Con el fin de perfeccionar más los métodos de Supervisión, la Jefe de Oficina de Asistencia Social efectúa entrevistas semanales con cada supervisora, previa lectura de los casos por ella dirigidos. En ellas se discuten tanto el criterio que uniformará la orientación de los casos, como la técnica empleada en el tratamiento y método de Supervisión aplicado a las alumnas. Hay, además, reuniones quincenales entre el personal técnico para discutir problemas presentados a cada supervisora. Todo con el propósito de perfeccionamiento.

Los métodos empleados posteriormente son similares a los de años anteriores; pero se da gran importancia a la entrevista con las Visitadoras Sociales Jefes de servicios antes de iniciarse las etapas, pues la Dirección ha podido constatar que las prácticas fuera de la Escuela no ofrecen las garantías necesarias en su aspecto pedagógico debido a que toda Visitadora Jefe debe atender su servicio y no puede dedicar, por lo tanto, el tiempo necesario para supervisión de la alumna, como tampoco posee los conocimientos necesarios para desempeñarse como supervisora. Se cree en la ventaja que representa para la formación de las alumnas el enviarlas a practicar bajo la orientación de Visitadoras Sociales de servicios que estén relacionadas con la Escuela e integren así el programa general de enseñanza.

En general, la Directora siempre está en contacto con las Visitadoras que dirigen al alumnado y con éste también con el objeto de analizar e interpretar la política de las instituciones, las distintas modalidades que toma el Servicio Social y



sus problemas de orientación profesional.

En 1946, el proceso de Supervisión para alumnas de primer año se efectúa mediante entrevistas periódicas individuales; atención de consultas hechas cada vez que la alumna lo estime necesario; continúan con seminarios y se les orienta en la atención al público, dando en este aspecto vital importancia a la "entrevista" de la alumna con el cliente, pues es por este proceso por el que la supervisora podrá conocer en forma cabal la actuación de la alumna frente al cliente y le permitirá, por lo tanto, orientarla.

Para las alumnas de segundo año, el método de Supervisión es similar al empleado con las alumnas de primero, dando sí mayor libertad de acción a las alumnas.

En tercer año, el método de Supervisión es semejante al de años anteriores. Sólo los seminarios se efectúan en la Escuela, dirigidos por la Directora y tienen por objetivo dar a conocer a las alumnas las funciones de los servicios en que cada una de ellas trabaja, dando principal importancia a la función específica de la Visitadora Social en cada uno de ellos.

#### Comentario.-

A través del estudio que hemos hecho sobre la evolución de la organización del trabajo práctico del alumnado y del proceso de Supervisión efectuado en los diferentes periodos consignados, podemos traslucir que en los primeros años de vida de Nuestra Escuela, la Supervisión no tenía por objetivo la formación profesional metodizada de la alumna, sino que sólo se limitaban las personas encargadas de efectuarla, a orientar a los estudiantes en la solución que debían dar a los problemas presentados a los solicitantes de Asistencia Social.

Vemos que entonces no había personal preparado ni suficientes para adiestrar a la alumna como futura profesional, y el proceso de Supervisión se acerca a su objetivo: capacitar a ésta para que con más independencia oriente y soluciones los pro-



blemas presentados en su trabajo social.

Actualmente dicho proceso es fundamental para el adiestramiento práctico de futuras profesionales, de manera que la alumna constituye la base del proceso. No se limita a tener un rol pasivo ni a ser receptora de orientaciones, sino que debe desplegar el máximo de iniciativa, conocimientos y experiencias para desempeñarse en el futuro como profesional competente en sus actividades.

La supervisora sólo se limita a aprobarla, profundizando y ampliando las posibles soluciones que debe presentar para solucionar los problemas que se presenten en su trabajo, sobre la base del propio criterio de la alumna.

Como vemos, ello implica un adiestramiento y desarrollo máximo de la alumna en el aspecto de su formación profesional,



## CAPITULO V

### FORMA EN QUE SE RECIBE SUPERVISION Y METODOS EMPLEADOS.

Damos esta denominación a los procedimientos o actuaciones instructivas utilizadas para llevar a cabo el proceso, y mediante los cuales la alumna prácticamente recibe su formación profesional, integrada por conocimientos teóricos que proporcionan las clases a que debe asistir a la Escuela.

Para aplicar estos conocimientos, la alumna necesita de todas las capacidades, facultades y aptitudes analizadas ya en capítulo precedente.

El desarrollo de la Supervisión sobre la alumna, podríamos decir que se efectúa a través de los siguientes aspectos:

1°.- Orientación general inicial sobre la organización, función y rodaje administrativo de la institución en que se trabaja y de su departamento u oficina de Servicio Social.

2°.- Orientación en la función específica del Servicio Social dentro de la institución, sus modalidades (adaptación conocimientos teóricos) y de su relación con el Servicio Social de otras instituciones.

3°.- Aplicación del método de Supervisión mismo y de su realización.

A pesar que hemos destacado los tres aspectos a través de los cuales prácticamente se desarrolla Supervisión, veremos enseguida que una visión sumaria de ellos se da en la orientación inicial de la alumna y en razón de ello lo aludiremos en la primera orientación.

En el primer aspecto, la orientación de la Supervisora es más bien una información que se da a la supervisada o grupo de alumnas con quienes trabajará sobre la



evolución histórica de la institución; oficina, departamentos administrativos de que consta; reglamento o ley que rigen su funcionamiento; y lo más importante sobre el servicio que presta a la colectividad, sus requisitos y medios con que cuenta para ello.

Organización, función y rodaje administrativo.

Esta primera orientación, para las alumnas de primero y segundo año, generalmente es dada en conjunto al grupo que estará bajo la dirección de una determinada supervisora; en cambio, para las alumnas de tercer año, esa orientación es impartida en forma individual, ya que en esta forma va casi siempre, la pupila a realizar su práctica a los servicios.

Da a conocer si existe un organismo central, del cual la institución depende, o si sólo hay director general o jefe a quién debe considerar el personal que desempeña en los diferentes departamentos de la institución.

En seguida, da una breve información sobre la fundación del Servicio Social en la institución y su relación con los otros servicios dentro de ella.

Esta orientación finaliza cuando la alumna pone en evidencia la información dada por la supervisora, al conocer la institución y ser presentada al personal que en ella trabaja.

La forma de presentar las alumnas a la supervisora, varía según sean de los dos primeros años o de tercero. Generalmente, la Dirección por intermedio de secretaria, comunica a las alumnas de primero y de segundo el servicio donde harán estado, e indica la supervisora con quién trabajarán. A su vez, se envían a la supervisora la lista de alumnas que irán a su cargo.



En relación a esta comunicación (y conocimiento) la supervisora cita a las alumnas para proceder a iniciar el trabajo práctico de éstas, mediante las orientaciones ya consignadas.

Con respecto a las alumnas de tercer año, generalmente se comunica por oficio a la institución que tal o cual alumna desea efectuar una práctica en sus servicios. Luego, previa comunicación, la alumna se presenta personalmente a la institución, mediante una carta de presentación dada en la Dirección de la Escuela.

#### Función específica del Servicio Social.-

La orientación se concreta a que la supervisada conozca la finalidad misma del Servicio Social en la institución, la que está relacionada con la naturaleza de ésta, y así conocerá, por ejemplo: que la función de la Visitadora Social es de cooperación médica, que se basa en la encuesta preliminar que hace al enfermo para conocer su condición económica, social y repercusión que éste puede tener en su estado de salud actual; que su función específica en protección al niño que delinque o que se encuentra en situación irregular es de investigación de ambiente moral-social del niño para luego informar al tribunal con el fin de que éste determine la medida adecuada al caso; que su finalidad es educar al niño mediante actividades recreativas efectuadas con un grupo de ellos (Servicio Social de Grupo), que su función es normalizar las condiciones de vida del escolar para que no se dificulten sus estudios (Servicio Social Escolar); que su finalidad es atender peticiones del recluso, ya sea para solucionar su propia situación o la de su familia que ha quedado en condiciones desfavorables, persiguiendo, mediante ello, la reeducación del reo (Servicio Social de Prisiones); que su función específica es obtener antecedentes completos del enfermo mental para contribuir a la acción del psiquiatra, etc, etc, (Servicio Social Psiquiátrico).



En general, da a conocer la finalidad del Servicio Social, el cual encauza su función a la tendencia de la institución.

En relación a lo consignado, la supervisora también informa sobre los medios con que cuenta el Servicio Social para realizar su objetivo; si éstos son propios de la institución o a qué recursos de la colectividad acuden generalmente.

Además, la supervisora indicará la relación armónica del Servicio Social con Servicio Social de otras instituciones y la cooperación recíproca entre ellos.

Dentro de dicha explicación, la supervisora orienta sobre el trabajo que debe desempeñar la supervisada, en cuanto a atención de público que solicita asistencia social y técnicas utilizadas.

Finalmente se determinan las obligaciones de la alumna con el servicio; estas serán: horario de trabajo, turnos, libro diario en que consigne sus actividades, y estadísticas que debe realizar.

Después, a través del desarrollo del trabajo de la alumna, la supervisora va acentuando prácticamente en el conocimiento de la pupila lo que en forma teórica le explicó en la orientación inicial.

#### Orientación sobre aplicación del método Supervisión.-

Sobre el tercer aspecto mencionado, la supervisora explica en qué consiste la supervisión, para que la supervisada conozca el nuevo proceso educacional a que debe contribuir; le da a conocer que ambas estudiarán situaciones y problemas que se le presenten en el trabajo; pues éste constituirá el contenido del proceso, y que planearán la labor a realizar, basándose en el criterio de la supervisada. Le dará a conocer, además, que efectuarán el proceso a través de consultas, entrevistas periódicas individuales, y de toda observación que haga y estime necesario comentar



y, por último, que se discutirán problemas presentados en el trabajo, en conjunto con sus compañeras, o sea, mediante seminarios.

Toda esta orientación mencionada implica una primera entrevista entre supervisora y alumnas, pues por medio de ella hace a la estudiante la presentación del servicio en relación a su estada práctica.

Para que esta entrevista cumpla con la tendencia pedagógica que encierra, necesita método. Por parte de:

Supervisora.- Debe tener presente que el centro de su enseñanza es la supervisada que se está formando profesionalmente y que mediante el trabajo que ella realice podrá cumplir con su objetivo al conocer sus fallas y habilidades; debe dar el tiempo necesario que requiera la orientación, la que debe hacer en privado y libre de interrupciones (no atender consultas, solicitudes, etc.); debe manifestar dedicación y no actitud de premura, para ofrecer un ambiente confortable a la supervisada y darle tiempo para que pregunte lo que estime necesario.

Aún en la presentación de parte de supervisora, que hace de la alumna al personal de la institución, hemos observado métodos. Podemos establecer que con alumnas de primero y segundo año, lo hace la supervisora directamente y de inmediato a todo el personal de la institución. Para alumnas de tercero, que generalmente van solas a instituciones, dicha presentación ha tenido diferencias, y así tenemos que: a) sólo es presentada al personal de la oficina de Servicio Social y no al resto del personal; b) es presentada a dicho personal por la supervisora y de inmediato a todo él; y c) le van presentado al personal de la institución a medida que en su trabajo sea necesario acudir a los diferentes servicios que la integran.

Supervisada.- Debe poner atención a la información y orientación; manifestar interés por conocer el nuevo servicio; ampliar con preguntas o ejemplos la orientación que recibe, y exponer interés que persigue en su ejercicio práctico.



En la teoría educacional, esta primera entrevista corresponde a una forma de enseñanza que es la conversación preparatoria. En ella se da una ojeada general al objetivo de la enseñanza y da a conocer al maestro aquello que despierta principalmente el interés del alumno e indica la dirección que será más fácil para llegar a ello.

Hasta aquí tenemos a Supervisora y Supervisada en el comienzo del proceso y hemos establecido las firmas en que se realizará.

Ahora, para tener un conocimiento cabal sobre lo consignado, analizaremos una y otra forma para conocerlas en su esencia y ver como supervisora realiza el método con la participación de supervisada.

Además, como expusimos en capítulo primero, relacionaremos las diversas partes que componen supervisión, con las formas de enseñanzas, para demostrar una vez más que dicho proceso constituye una forma de enseñanza.

#### Realización del método de Supervisión.-

En Supervisión se utiliza la entrevista en sus dos modalidades. Una breve, que tiene por objetivo aclarar una duda de acción de la alumna y que se denomina "consulta" y la otra que constituye la entrevista propiamente tal, que tiene por objetivo realizar entre supervisora y supervisada, un detenido análisis del trabajo realizado por esta última.

Este último tipo lo dividiremos en dos:

- a) entrevista por orientación en atención de público;
- b) entrevista de análisis del trabajo realizado por la alumna.

Consulta.- El hacer una consulta implica el parecer o dictamen que da una persona sobre una cosa.

La consulta que efectúa la supervisada, tiene por objeto aclarar ya sea un



aspecto de un problema que obstaculiza su acción en el tratamiento de un caso; reglamentos que rigen un servicio, o para que se le apruebe un plan de trabajo.

La consulta presenta características. A veces constituye una corta entrevista, pues para determinar aquello que la alumna desea aclarar, requiere cierto análisis del caso que presenta el problema y para cuya solución la alumna necesita consultar sobre cierto aspecto de ese problema que dificulta su acción. Ejemplo N.N. de 16 años, ha tenido un hijo de su hermano mayor de 22 años. La madre de ambos solicita que el muchacho sea denunciado a la justicia para que sea "castigado por la ley".

Estudiada cuidadosamente la situación por parte de la alumna y vistas las posibles soluciones para mejorar la situación de N.N., la alumna fija su posición ante una solución del problema y enseguida consulta a su supervisora si esa demanda sería la mejor solución para el problema presentado, ya que ella (pupila) no lo estima así. La supervisora, después de considerar la opinión de la alumna, confirma a ésta, diciendo que no es la solución conveniente, pues el problema de N.N. en el sentido de tener un hijo incestuoso ya no tiene solución posible, sino que ella se encuentra en preocuparse de la situación de la hija (por ser madre soltera) y en iniciar labor de reeducación con el menor para evitar su reincidencia (adjunto a esto último se analizaran otras medidas a tomar de carácter inmediato). Al final la supervisora sugiere que ello se deje al criterio de la madre de ambos.

En otros casos, la consulta tiene rápida solución y la supervisora se limita a aprobar a la alumna en su determinación.



Existe otra modalidad y es aquella en que la alumna consulta sobre una determinada acción a efectuar y es coartada en su iniciativa pues la supervisora impone a un determinado criterio. Ejemplo: X.X. tiene dudas sobre la conducta de su mujer, pues un amigo que le escribe le da a conocer cierta situación que no le precisa.- X.X. acude al Servicio Social para que se le ayude a dilucidar esta situación.

Efectuadas las investigaciones correspondientes, sé sabe que, en efecto, la mujer legítima de X.X. convive con otro individuo, aunque ésta lo niega. La supervisada ya se ha formado un criterio al respecto; no da a conocer al penado la conducta de su mujer hasta ver como reacciona éste al abocarlo a considerar qué determinaría en caso que ello fuese verdad y qué proyectos tiene en caso contrario. Sin embargo, la supervisada consulta a su supervisora para conocer la actitud que su servicio asume en casos similares y contesta que ello puede hacerse como lo estima la alumna, per que, generalmente, ante casos similares, se da a conocer de inmediato al penado la situación de su familia.

La supervisada actúa según su parecer y no le dice al reo la convivencia de su mujer, sino que indica que éste renueve su correspondencia con ella, pues así hay posibilidades de no disgregar más el hogar y no presentar una situación irregular a los hijos de éstos.

Frente a estas modalidades que puede presentar una consulta, tenemos a la supervisora que realiza su método de enseñanza, sin basarse en el criterio de la alumna, sino en su propia experiencia, y otra que considera primero la iniciativa y criterio de ésta y, basada en ello, la orienta.



¿Qué método es más apropiado utilizar con una alumna en formación profesional? Lo veremos a continuación, al analizar métodos empleados por supervisoras.

Cuando expusimos la consulta en el caso de N.N., vimos que la supervisora, basada en el criterio de la alumna, lo amplía y la orienta, contribuyendo así a formar el criterio profesional que debe tener la futura Visitadora Social.

Tenemos con ello, que Supervisión cumple ampliamente con su objetivo, pues se considera la iniciativa de la alumna y sus proyecciones, enseñándosela a analizar.

En el caso de X.X., que da lugar a otra consulta, vemos que la supervisora implanta su acción.

Ante ello, podemos considerar las reacciones que puede manifestar una alumna pasiva, y otra con más personalidad e iniciativa. La primera actuará según lo que impone la supervisora. La otra se resistirá a ello y actuará según su propio criterio. En ambos casos Supervisión pierde su objetivo; en el primero porque no estimula la iniciativa a la alumna, sino que ésta procederá según la indicación dada; la otra porque se resistirá a coartar su acción, manteniéndose al margen del proceso. En ambos casos tenemos Supervisión negativa.

Vemos que para hacer una consulta y llegar a decidir la solución de ésta, se necesita del aporte de supervisora y supervisada.

Supervisora.- Debe dar atención a la consulta de la alumna y no postergarla; necesita conocer el material de trabajo de ésta; asumir cierta responsabilidad en la determinación a tomar, y su orientación





debe ser clara, precisa, dada con serenidad y criterio.

Supervisada.- Necesita poseer capacidad de síntesis y habilidad para enfocar el problema que necesita aclarar y en relación a ello precisar su consulta; debe tener consideradas posibles soluciones; predisponerse a aceptar la orientación y respetar lugar y horas fijados para ello.

Finalmente tenemos que en la teoría educacional, la consulta corresponde a la forma de enseñanza ocasional, que no va unida a ningún plan, sistema ni asignatura, y tiene como partida las preguntas y sugerencias de la alumna, hechas en cualquier momento y en oportunidad pasajera, dando ocasión para proporcionar una explicación instructiva.

Entrevista.-

En su estricto sentido, significa: encuentro concertado entre dos o más personas para tratar un asunto.

La utilización de este término lo haremos en relación con el sentido que se le da en Supervisión y que podríamos definirla como: una conversación de forma especializada, más o menos espontánea, por medio de la cual dos (entrevista individual) o más personas (seminarios), cambian opiniones, revelan actitudes o expresan puntos de vista, necesitando actitud inteligente de quién la dirige.

En la teoría educacional, corresponde a la forma de enseñanza de la "conversación instructiva libre", en la cual el maestro se abstiene de dirigirla y otorga a la iniciativa del alumno de máximo de espacio, reservándose para sí la profundización de los conceptos y encauzamiento práctico.



Esta forma de enseñanza comprende las mayores exigencias respecto a la capacidad de juicio del alumno.

En Supervisión, la entrevistas individuales son imprescindibles, pues mediante ella la supervisora va formando profesionalmente a la alumna y va conociendo la superación de ésta en su calidad de tal. Se efectúan en el curso de su ejercicio práctico y al término de éste.

Entrevista por orientación en atención de público.-

Dicha orientación puede efectuarse de distintas maneras:

Una en que supervisora, previa explicación que imparte a la supervisada sobre las características del público que asiste a tal servicio, la hace conocer prácticamente lo que ella le ha enseñado en teoría, confiándole la atención del público asistente.

Otra forma de orientar a la supervisada en este aspecto, es hacerla observar cuando la supervisora efectúa dicha atención, y cuando la supervisada se considera compenetrada de este trabajo, lo efectúa según su propia técnica.

Nuevas orientaciones que la alumna requiera para desempeñarse en tal función, están basadas en la observación que haga la supervisora de esta modalidad del trabajo de la supervisada.

Mediante la atención de público, la alumna da a conocer su actitud profesional frente al cliente, es decir, si controla sus reacciones, si es amable con sus asistidos y, sobre todo, responsabilidad que manifiesta al dar debidas orientaciones a éstos.

De las formas mencionadas, para proporcionar por parte de la supervisora la orientación en este aspecto del trabajo a la supervisada, consideramos que la más apropiada para las alumnas en general, es aquella que



se basa en la previa observación de la técnica del trabajo de la supervisora por parte de ésta, ya que tendrá oportunidad de adquirir preparación conveniente para desempeñarse en forma competente y beneficiar así tanto al cliente como así misma al obtener destreza en dicha actividad.

Entrevista de análisis del trabajo de la alumna.-

Se ha dicho que en la entrevista individual la mejor oportunidad para formar profesionalmente a la alumna. Pues bien, éstas deben ser determinadas previamente (fecha y hora), programadas por ambas partes, sistemáticas, privadas y libres de interrupciones, puesto que permitirán a la supervisora estudiar a la alumna en su calidad de tal, con el fin de poder orientarla con más acierto; para ello necesita entonces, tranquilidad, dedicación y atención.

La acción de pensar y su verbalización trae consigo importantes efectos, ansiones y cierta ansiedad a la alumna, pues para la primera entrevista de esta índole no halla qué expresar. De allí que estas entrevistas deben llevarse hasta donde la alumna sea capaz de participar, participación que va aumentando con rapidez a medida que la alumna se interioriza en su trabajo.

Supervisora.- Una supervisora diestra no irá demasiado rápido, sino que tomará prisa necesaria, mostrándose pronta a completar conceptos de la alumna, gracias a la objetividad, organización en el trabajo y comprensión que tenga de la supervisada.

Las reacciones de la alumna, su participación creciente y el estímulo de su pensamiento, producen el material que proporcionan a la supervisora continuas direcciones, para aumentar la comprensión que posee de la personalidad de la alumna e impartir la instrucción que ese conocimiento



le sugiere. Sólo así podrá actuar en forma serena y espontánea para saber afrontar cualquiera necesidad en la oportunidad precisa.

La supervisora necesita habilidad para atraer a las alumnas, al interesarse por sus experiencias, intereses, problemas y deseos dentro de su trabajo práctico o vida personal, si la alumna da acceso a ello; habilidad para responder a sus modos, ideas; agilidad mental para captar sus cambios; habilidad para tratar situaciones sociales poco corrientes, con desapasionamientos y colocar a la alumna en un terreno profesional; habilidad para planear conjuntamente con ella, dejándole la iniciativa; habilidad para comprender a la alumna obstinada, contradictoria; pues ello puede ser efecto de la ansiedad del momento y la supervisora debe pensar que fluctúa entre entusiasmo, desesperación o ignorancia de la alumna (sobre todo con alumnas de primer año).

Tanto supervisora como supervisada, deben prepararse para la entrevista; la una debe conocer el material de trabajo, y la otra, prepararse en condiciones similares a las ya analizadas en la consulta; pues, ambas en esta reunión individual van a discutir plan de trabajo; a especificar problemas y sus soluciones; a estimular intereses e imaginación creadora; a desarrollar autoanálisis e iniciativas; a aclarar conceptos y principios; a agudizar la responsabilidad en tomar decisiones; a mostrar el uso de nuevos conocimientos y desarrollo mutuo de relaciones útiles en el adelanto de programas de acción.

Toda entrevista debe tender a ayudar a la estudiante a presentar materias; a exponer sus ideas; estimular desarrollo de sus facultades y conocimientos y completar todo esto con sugerencias propias de la supervisora que debe tener actividad positiva, dar sus conocimientos y



y experiencias a través del propio trabajo de la alumna, pues no se pueden impartir dichos conocimientos y experiencia sino experimentado; debe ser práctica ante todo, pues, la alumna se encuentra en un nivel más bien intelectual.

Las entrevistas deben hacerse periódicamente y una vez más en relación a la preparación y experiencia que tenga la alumna dentro del campo del trabajo social.

Para determinarlo, es necesario responder a la siguientes pregunta ¿qué responsabilidad y actividad cabe a la supervisora cuando la alumna inicia su trabajo práctico?

La alumna de primer año, tiene cierto derecho a depender de la supervisora, debido a la poca o ninguna experiencia que posee dentro del campo social.

La supervisora no debe considerar pasiva a la alumna en el actividad desplegada en el tratamiento de sus casos cuando ésta le pregunta soluciones para sus problemas o plan de acción. Sólo dará sugerencias y aún dejando la iniciativa de éstas a la supervisada, pues así irá adquiriendo experiencia y destreza. Por esto es necesario que en un comienzo las entrevistas sean cada quince días, mientras la alumna tiene oportunidad de consultar constantemente, pero poco a poco deben irse distanciando para ir terminando con esa dependencia creada en el comienzo; en ningún caso terminarlas, pues son imprescindibles.

Como dato ilustrativo, podemos decir que en los Estados Unidos a esta supervisora se le llama "a good mamma" o supervisora maternal, porque guía a las alumnas y las sostiene en sus crisis.

Para alumnas de segundo año que deben trabajar con más independen-



cia y responsabilidad, estas entrevistas deben realizarse al comienzo de la etapa, a mediados de ellas, y una última al término de ésta, que implica la evaluación de la supervisada en su calidad profesional, más consultas que pueden hacer en días y horas determinadas.

Para alumnas de tercero, las entrevistas deben efectuarse en forma similar que para las alumnas de segundo, pues están por terminar la formación profesional que les proporciona la escuela y debe considerarse, por lo tanto, la independencia profesional que han adquirido de un período a otro, y la capacidad necesaria para desempeñar en forma competente su profesión.

En general, esto depende de la técnica de trabajo que se ha propuesto la supervisora con respecto a la alumna.

#### Entrevista final.-

La entrevista efectuada al término de la etapa, que es semejante a la anterior, pero basada en mayor material de trabajo, incluye la evaluación de la supervisada. Este es un proceso que tiende a valorar una alumna y constituye la más delicada responsabilidad del proceso de Supervisión. La evaluación implica un juicio basado en la acción de la supervisada y en su progreso individual en relación a su "crecimiento" profesional, presente y potencial.

La entrevista final es imprescindible para todas las estudiantes, pues les da oportunidad para que se autoanalicen y autocrítiquen, conociendo su yo profesional, al mismo tiempo que conocer el concepto que la supervisada se ha formado de ellas, como alumnas en formación y les despierta o agudiza el deseo de superación.

La entrevista se inicia con las consideraciones que hace la



alumna frente al trabajo realizado y su actitud profesional empleado para ello. La alumna debe ver las características de su trabajo, es decir, si fué a base de encuestas, informes, visitas domiciliarias por investigación, visitas a instituciones, casos a tratar, etc.; cantidad de trabajo (número de informes, encuestas, visitas, etc.); si ha sido a base de casos, cuántos ha cerrado, cuántos pendientes y labor a realizar en éstos; presentación de sus casos, si ha sido correcta, puntual; su redacción y ortografía. Continuará analizando su técnica de trabajo, si lo ha efectuado con lentitud o dinamismo, porque el caso así lo ha requerido por incomprensión de ellos y no captar los problemas básicos y su solución; su temperamento, si ha controlado o nó sus reacciones, si se ha identificado o nó con sus clientes, si ha actuado con serenidad, o si por el contrario se ha apasionado o exaltado con sus clientes, y en general, analizará todas aquellas capacidades, actitudes, aptitudes y a facultades que debe poseer para desempeñarse como futura profesional y fallas que cree tener.

En este autoanálisis debe primar la autocrítica consciente, la responsabilidad, honradez y espontaneidad para describirse a sí misma ante sus supervisora y no ocultar su ignorancia o sus errores por temor a ser menos valorada, ya que no debe olvidar que es sólo alumna en formación profesional y que no va a recibir críticas de parte de la supervisora sino que reconocimiento de sus capacidades favorables a sus trabajo y de aquellas que deben ser modeladas o desarrolladas.

Este mismo análisis lo hará a su vez la supervisora, considerando detalladamente todo lo que a su parecer necesita o nó más dirección, indicando además el método y técnica que ha empleado en su enseñanza en



relación a las necesidades de la alumna y cómo ésta ha respondido a ella [si la aceptó u opuso resistencia a aprender, a recibir observaciones y a cambiar ideas por prejuiciás, etc.]. Esto varía según la supervisora y en relación al conocimiento que ha logrado obtener de la alumna (antecedentes escolares, educación, edad, personalidad, si desempeña otra profesión, etc.).

Para que la supervisada, en el transcurso de la estada, pueda individualizar a las alumnas y darles la dedicación que cada una de ellas necesita, el número de estudiantes a su cargo no debe ser crecido, pues la formación profesional demanda intenso trabajo y encierra grande y delicada responsabilidad.

La supervisora, para evaluar, después de analizar a la supervisada en todos los aspectos señalados, debe analizar su propio método y separarse de sí misma cuanto pueda para ver el trabajo lo más claro posible; no debe hacer comparaciones entre las alumnas, sino reconocer a cada una sus cualidades o deficiencias, estimular a todas en tener seguridad en sí misma; sentirse capaces; hábiles; apoyarlas en que sus experiencias les servirán para su ejercicio práctico en otro servicio, etc. No debe dejarse influenciar por simpatías personales; ser absolutamente imparcial y esencialmente profesional.

Los informes de evaluación deben ser claros, objetivos. La fecha es necesaria, pues con el tiempo, mediante el estudio de ellos, se puede llegar a graduar la superación de la alumna en su evolución profesional.

Para hacer más objetivo el análisis que hemos hecho sobre "entrevista", nos permitiremos transcribir un estudio retrospectivo



realizado por una alumna de tercer año acerca de una entrevista sostenida por ella con sus supervisoras.

"La entrevista que recuerdo me haya sido más útil, fué una de las realizadas durante el primer año, con la señorita N.N., Visistadora Social.

"Estando sólo en el primer año, se comprenderá que mi experiencia era muy escasa. Las entrevistas se realizaban semanalmente, siempre a la hora pre fijada y duraban sólo una hora.

"La entrevista empezaba por un saludo amable de la supervigilante, sintiéndose de este modo la alumna más segura y en confianza; la entrevista no era interrumpida en forma sustancial y se realizaba con la asistencia de la supervigilante y alumna solamente".

"Los casos que la alumna trataba eran cuatro. La supervigilante tenía apuntado en una libreta especial todo lo que consideraba de interés tratar durante la entrevista referente a los casos, felicitando a la alumna por los casos bien llevados y señalando en forma objetiva los errores cometidos, pidiendo a la alumna explicara su actuación y los motivos de ella en los casos en que la estimaba errada. Se discutían luego esos puntos de vista indicando al mismo tiempo la forma más expedita y constructiva de realizar una entrevista o un trámite.

Revisados en esa forma los cuatro casos, se fijaba entre ambas el proyecto de tratamiento para la próxima semana.

"El tiempo que sobraba lo dedicaba la alumna a exponer a su supervigilante las dudas que tenía respecto al tratamiento de los casos, aclarándose por medio de esta discusión muchos puntos algo dudosos y obteniendo directivas y soluciones a problemas que la alumna consideraba



en su inexperiencia, casi insolubles".

"Como resultado de esta entrevista, la alumna sale satisfecha, pues se le ha reconocido la calidad de su trabajo, se siente apoyada y dirigida, llevando al mismo tiempo una noción bastante clara del tratamiento a efectuar dentro de la próxima semana en los cuatro casos ya nombrados".

"Todos estos son factores que la impulsan a trabajar con entusiasmo. Por último, la entrevista le ha dado directivas respecto a sus casos y le ha indicado los medios de realizar trámites largos en forma más rápida, de resolver algún asunto por medio de una llamada telefónica, y en general, desarrollar actividades con una expedición que sólo puede dar la experiencia".

#### Seminario y Supervigilancia en confección de Memorias.-

Antes de finalizar este estudio basado en el método de Supervisión empleado a través del trabajo práctico de las alumnas, nos detendremos, aunque en forma sucinta, a considerar "seminarios" y "orientación en tesis de grado".

#### Seminarios (o discusión de problemas en conjunto).-

Como su nombre lo indica, consisten en reuniones periódicas de todo el grupo de alumnas en estado en un mismo servicio con la supervisora correspondiente.

Tienen por objetivo comentar el uso de técnicas y problemas que se hayan presentado, generalmente, en el tratamiento de sus casos, ante los cuales cada alumna da su parecer y forma en que ella les habría dado solución. Aclaran dudas, dan visión de conjunto; dan oportunidad



para intercambio de ideas, experiencias y conocimientos. A la supervisora le sirven para observar el trabajo de las alumnas en un mismo nivel y las relaciones entre ellas y, especialmente, le permiten destacarles las características del Servicio Social dentro de la institución en que trabajan.

Como forma de enseñanza corresponde a la conversación de clase, en que la discusión de los temas está a cargo de los alumnos y el profesor se limita a profundizar conocimientos y a ampliar el campo de la instrucción.

#### Supervisión para confección de la tesis.-

Indica que la alumna ha llegado a la cúspide de su formación. La confección de la memoria involucra un grave problema para la estudiante, pues debe elegir qué materia de estudio le interesa analizar y que esté en relación con el trabajo que más le ha interesado.

La alumna sola, por muy preparada que sea, aboca gran desorientación, tanto para organizar sus conocimientos, como para estructurar su estudio, de allí la imprescindible necesidad de ser guiada por la supervisora en una experiencia totalmente nueva.

La supervisora mediante entrevistas individuales y regulares, sólo dará sugerencias y estímulo para lograr el objetivo y, tácitamente, obligará a ésta a decidirse a efectuar y resolver su problema confeccionando el documento mediante el cual opta a titularse como Visitadora Social.

Esta forma de Supervisión equivale a la forma de enseñanza de estudio libre, en que el alumno se enfrenta con el objeto a estudiar.



prepara el material, pero recibe indicaciones del profesor sobre la labor en referencia, para organizar y elaborar ese material según su propio parecer. Con esto el alumno desarrolla al máximo su capacidad intelectual y aptitudes prácticas y literarias.



## CAPITULO VI.

### APRECIACION PERSONAL DE LOS DIFERENTES METODOS EMPLEADOS

#### EN SUPERVISION.-

Se entiende por método el modo razonado de obrar o proceder. Constituye la manera o forma mediante la cual una persona lleva a cabo sus actividades.

En materia de enseñanza o en cualquier orden de cosas, existen métodos básicos, pero cada persona que se dedica a ello los adapta a su propio proceder, de allí que haya tantos métodos como individuos.

Para que exista método, debe haber algo que enseñar, que comunicar, que demostrar, como ocurre en Supervisión. En este proceso él se efectúa a través del contenido, en el que juega el rol principal la supervisora, que al poseer método se capacita a sí misma para regular todos los pasos de la supervisada, dirigiéndolos en el sentido del objetivo propuesto, para que sus actuaciones sean cada vez más perfectas. Este contenido en relación al objetivo en cuestión, constituye el puente para llegar hasta la alumna; luego ésta, interpretando y asimilando lo ofrecido va adquiriendo experiencias, conocimientos, destrezas que al utilizarlos en su acción según su propio método, contribuye a su formación profesional.

Del método empleado para adiestrar a una profesional en formación, depende el éxito y calidad de éste, de allí que adjunto a la aptitud para enseñar debe ir un método adecuado. En verdad, y como antes se ha manifestado, los métodos a emplearse deben tener carácter experimental



y no definitivo. Esto significa que los métodos no deben ser rígidos y únicos, sino que deben adaptarse a la preparación y necesidades de cada supervisada y deben modificarse según ésta lo acepte o rechase.

Se ha dicho que para que todo sistema o método de educación sea eficaz, "debe basarse en la sugestión o inculcación de ideas, de manera que deban aceptarse y realizarse, basadas a su vez en el principio psicológico de la disociación".

La sugestión puede definirse como "la inculcación de una idea que tiene el poder de suprimir a otra opuesta, o en términos de acción, se define como un estímulo que moviliza una tendencia, inhibiendo de paso las opuestas a contradictorias".

Es una de las fuerzas que mayor influencia tienen en nuestra vida. A diario las utilizamos conscientes o inconscientemente para dirigir nuestras acciones o para influir en las de los demás.

Las sugerencias son ideas que nada difieren de las otras, pero el modo con que se apoderan de la mente disminuye la posibilidad de que se asienten también las ideas antagónicas.

A no mediar las innumerables sugerencias que ha impuesto la educación en nuestra mente, nuestra vida sería un caos de conflictos, pues para cada estímulo existiría siempre uno opuesto, lo que nos mantendría en constante lucha entre la decisión e indecisión.

La sugestión es efectiva de personas a quienes se reconocen superiores y tienen tal poder que luego el individuo las considera y utiliza como ideas propias. Estas a su vez despiertan nuevos conceptos y aún sirven como partida para muchas reflexiones.



La auto-sugestión tiene gran importancia en todo proceso o acción y son ideas que el individuo se impone y realiza sin deliberación. El mecanismo de ambas es el mismo, hay la idéntica limitación del campo de la conciencia a una idea y mantenimiento de ésta con exclusión de cualquiera otra.

El grado de sugestionabilidad varía según las personas y condiciones; serán más sugestionables más de temperamento nervioso o emocional que los calmos e impassibles; los unos opondrán menos resistencia a ellas, los otros más, pero éstos serán más analíticos y seguros.

En Supervisión, la sugestión juega gran rol. Hemos expresado que la supervisada se predispone a aceptar orientaciones, modificaciones y dirección de su supervisora.

Dicha predisposición tiene por base la sugestión, pues el hecho de que la supervisora se predisponga para ellos, implica su aceptación de todo aquello que una persona a quién reconoce superior en conocimientos o experiencias, le sugiera o indique.

Si la supervisora no sugestionara a la alumna, no podría dirigirla y orientarla, pues ésta en todo momento se mantendría al margen de su dirección.

Hemos dicho que unas personas son más sugestionables que otras. Lo vemos claramente en las alumnas. Aquella pasiva que sin dar a conocer su iniciativa se limita a seguir la orientación de sus supervisoras, y la otra con más iniciativa y personalidad que se mantiene al margen de ella o la utiliza con más efectividad. De allí la habilidad y método que necesita la supervisora para actuar conforme a las necesidades y conocimientos que tenga de la personalidad de cada



supervisada y, mediante el proceso de Supervisión, dar parte de sus conocimientos y experiencias, que al ser asimilados por la alumna los utilizarán posteriormente en su actuación profesional.

Por lo tanto, la sugestión en Supervisión implica reconocimiento, por parte de la supervisada, de la superioridad profesional de sus supervisoras, y, como consecuencia de esto, su predisposición a aceptarla y contribuir al proceso. Sin ello Supervisión pierde su objetivo.

Como antes se ha dicho, cada supervisora tendrá un método que estará en relación a sus capacidades e intereses que tiene a su disposición, teniendo una clara visión para tomar de ello lo que estime conveniente para cada supervisada.

Las supervisoras que realizan plan de enseñanza práctica de la Escuela, tienen métodos más o menos similares, pero donde se encuentran diferencias es en Visitadoras Sociales Jefes de servicios que tienen a su cargo, y así podemos enunciar:

Orientación inicial y general que recibe la alumna al comenzar una etapa:

a) Las supervisoras de la Escuela la efectúan como se consignó en página 47; b) en cambio, en servicios, las Visitadoras Jefes adoptan diversas formas para ello, dando a conocer sólo aquello que al Servicio Social concierne, o informando sobre aquellas oficinas a que generalmente acuden dentro de la institución, sin considerar todos los servicios que la integran.

Vemos que el método empleado por supervisoras de la Escuela cumple con la tendencia pedagógica, pues da a la alumna una experiencia



nueva, al conocer esta otra finalidad del Servicio, la que complementa con el conocimiento que ésta tiene de toda la institución; en cambio el método de las Visitadoras Sociales Jefes de los servicios, es incompleto, pues sólo dan a conocer lo que a su especialidad concierne y no dicha especialidad en relación con los otros servicios de la institución que completan su acción

Dicho método presenta dificultades a la alumna para su acción posterior e influye en su trabajo, pues ésta desconocedora de otros servicios con que cuenta la institución, puede orientar erradamente su trabajo. Además crea cierta independencia por parte de la alumna, pues debe consultar continuamente, sobre todo aquello que se presente en trabajo y tenga relación con servicios de la institución desconocidos para ella.

Respecto a la orientación sobre su función específica.-

Las Visitadoras Jefes de servicios lo hacen en forma similar a supervisoras de la Escuela, pero donde difieren substancialmente es en el método empleado para utilizar Supervisión propiamente tal.

Las primeras, en general, no lo hacen sino a base de consultas; las segundas lo realizan como consignamos en pág. 49.

Con ello tenemos que las Visitadoras Jefes no crean la independencia profesional de la alumna, ni contribuyen a su formación dándole dicha independencia y responsabilidad que debe asumir en su trabajo.

Las supervisoras de la Escuela cumplen con el objetivo del proceso al realizarlo según indicamos.

Presentación al personal de la institución.- Las supervisoras de la Escuela presentan a las alumnas de I y II año directamente y de inmediato a todo el personal de la institución. Las Jefes de servicios



presentan diferencia en el método utilizado para ello; y así tenemos que presentan a las alumnas; a) sólo al personal de la Oficina de Servicio Social y no a todo el de la institución; b) a todo el personal de inmediato, y c) lo van presentando al personal de la institución a medida que en su trabajo sea necesario acudir a los diferentes servicios que la integran.

El método conveniente para contribuir a la adaptación de la alumna en el nuevo servicio es aquel en que de inmediato conoce a todo el personal, pues le será más fácil conocer el ambiente reinante dentro de la institución y su relación con el Servicio Social.

Los otros dos métodos, en su trabajo posterior, pueden presentar dificultades a la acción de la alumna.

Supervisión y su realización.- Las supervisoras de la Escuela la realizan conforme a las exigencias y características del proceso, consignadas en pag. 51. Las Jefas de servicios, debido a que no pueden dar la dedicación necesaria a la alumna y, además, por no poseer la preparación que necesitan para realizarla, generalmente la efectúan a base de consultas, pero aún en dichas consultas presentan diferencias con las supervisoras y otras Visitadoras Sociales.

Consultas.- Para orientar a la alumna en su consulta, la supervisora, basada en el criterio de la supervisada, la amplía y la orienta, contribuyendo así a formar el criterio profesional que debe tener la futura Visitadora Social.

La Supervisión cumple ampliamente con su objetivo, pues se considera la iniciativa de la alumna y sus proyecciones, enseñándosela a analizar.



En otros casos, la supervisora implanta su acción. Ante ello, la alumna puede reaccionar de diferentes maneras. La alumna pasiva actuará según lo impuesto por la supervisora; la otra con más iniciativa y personalidad, se resistirá a ello y actuará según su propio criterio.

En ambos casos, la Supervisión pierde su objetivo: en el primero porque no estimula la iniciativa de la alumna, pues ésta procede según indicación dada; la otra porque al resistirse se mantiene al margen del proceso (Supervisión negativa)

#### Entrevistas.-

Por orientación en atención de público.- La atención al público constituye parte del contenido del proceso, pues es uno de los aspectos del trabajo a realizar por la alumna. En dicha orientación, las supervisoras presentan diferencias en métodos empleados para ello: a) una, que previa explicación sobre características del público que allí asiste, la hace conocer prácticamente lo que le ha enseñado en teoría, confiándole la atención del público asistente; b) otra que primero hace observar a la alumna su propia técnica que usa para entrevistar al público y que cuando la supervisada se considera compenetrada de este trabajo lo realiza conforme a su técnica.

De esto tenemos que con método a), la alumna demorará mucho más en adiestrarse en ello, pues la explicación teórica impartida por la supervisora aplicada a la práctica, va a presentar modalidades que la alumna no podrá subsanar sin consultar a su supervisora; en cambio con métodos b), la alumna tendrá oportunidad de adquirir previa preparación para desempeñarse en forma competente y beneficiar con ello tanto al cliente como así misma al obtener destreza e independencia para realizar esta actividad.



Entrevistas de análisis del trabajo efectuado por la alumna.-

a) Hay supervisoras que la realizan a base del propio análisis que la alumna hace de su trabajo y su actitud profesional ante él, como también hace que la alumna se autocritique y determine su posición profesional, lo que completa a su vez la supervisora con sus observaciones; b) en otro caso, todo ese análisis lo efectúa la supervisora y limita a la alumna sólo a escuchar dicho análisis.

En método a) tenemos que la supervisora actúa en forma constructiva, pues enseña a la alumna a auto-valorarse en sus actividades y actitudes de futura profesional; en cambio, en método b) la participación de la alumna es mínima y no aprenderá a analizar detenidamente sus acciones profesionales ni a reconocer en sí misma sus falhas y habilidades, por lo tanto no estimula su deseo de superación.



CONCLUSIONES.

A través del análisis efectuado sobre el proceso de Supervisión como método de aprendizaje para nosotras, alumnas de Esta Escuela de Servicio Social, podemos concluir lo siguientes

1°. Que Supervisión, por constituir el medio para realizar nuestro adiestramiento práctico, es fundamental para efectuar nuestra enseñanza práctica en el trabajo social.

2°. Que las formas a través de las cuales convendría realizar Supervisión, deberían ser las siguientes para las alumnas de los tres cursos:

- a) Orientación General.
- b) Presentación de la alumna al personal de la institución en la cual trabajará.
- c) Atención de consultas en horario pre-determinado y fijo.
- d) Orientación en atención de público
- e) Realización de entrevistas periódicas de análisis de trabajo.
- f) Celebración de seminarios en conjunto.

3°. Presentación de la alumna a Supervisoras:

Que para la alumna de los dos primeros años, la Dirección por intermedio de secretaría, comunique a las alumnas la institución donde harán su estada e indique la Supervisoras con quién trabajarán; a su vez envía a la supervisoras la lista de las alumnas que trabajarán con ella; en relación a esta comunicación, que la supervisoras cite con anticipación a las alumnas para proceder a iniciar el trabajo práctico de éstas mediante las orientaciones ya consignadas.



Que la presentación de las alumnas de tercer año que generalmente realizan sus estadas en forma individual, se efectúe mediante una comunicación escrita previa, de parte de la Dirección de la Escuela a la supervisora respectiva y que la alumna vaya prevenida de una carta de presentación.

Presentación de la supervisora al personal de la institución:

Que la supervisora presente a la alumna directamente y de inmediato a todo el personal de la institución, pues así contribuirá a la adaptación de ésta en el nuevo servicio y facilitará su actuación dentro de ella.

4°. Orientación general inicial:

Que ésta se realice considerando la institución en todos sus aspectos, luego la función específica del Servicio Social dentro de ella, incluyendo el trabajo a realizar por la alumna y sus obligaciones para con el servicio; enseguida explicarle el proceso de Supervisión, formas en que se realizará y sus aportes. Finalmente, hacerla visitar la institución y presentarla directamente y de inmediato a todo el personal que trabaja en ella.

5°. Orientación en atención de público:

Que la orientación en atención de público se base en la previa observación inicial de la alumna de la técnica empleada por la supervisora en ese trabajo, pues así tendrá oportunidad de adquirir la preparación adecuada para desempeñarse posteriormente en forma competente en dicha actividad.

6°. Consulta:

Que para orientar a la alumna en su consulta, la Supervisor se base en el criterio de la supervisada, lo amplíe y la oriente, pues



así contribuye a formar el criterio profesional que debe tener la futura Visitadora Social.

Las oportunidades para consultar deberían ser más continuas para las alumnas de primer año que para las de segundo y tercero que deben trabajar con más independencia y responsabilidad.

#### 7°. Entrevistas

Que deberían realizarse a base del propio análisis que la alumna hace de su trabajo y su actitud profesional ante él, como también hacer que la alumna se auto-critique y determine su posición profesional; en relación a ello, que la Supervisora complete dicho análisis con sus observaciones.

Que en esta forma, Supervisión cumple ampliamente con su objetivo pues considera a la alumna como futura profesional, le enseña a analizar sus iniciativas y proyectos a realizar.

#### 8°. Seminarios:

Que deben continuar realizándose en una hora semanal y que sean dirigidos por las propias alumnas, limitándose la Supervisora a orientarlas, a ampliar conceptos o encaminar éstas al trabajo práctico por ellas realizado.

#### 9°. Supervisión en confección de tesis:

Que es imprescindible, por cuanto la alumna aún no está capacitada para realizarla sola.

Debería efectuarse mediante entrevistas individuales y regulares, dando la Supervisora sugerencias y estímulo para que la alumna por su propio esfuerzo logre su objetivo.



10°. Grupos limitados:

Que para que la Supervisora, en el transcurso de la estada pueda individualizar a las alumnas y darles la dedicación que cada una de ellas necesita para su formación profesional, el número de estudiantes a su cargo no sea crecido, pues dicha formación demanda intenso trabajo y encierra grande y delicada responsabilidad para ella.

11°. que debido a la insuficiencia demostrada por las Visitadoras Sociales Jefes de servicios para realizar el proceso de Supervisión con las alumnas que tienen a su cargo, debiera haber cursos de preparación en esta materia para post-graduadas y que dichas Visitadoras Sociales asistieran a las reuniones periódicas del personal técnico de la Escuela, encargado de realizar este proceso, para que estuviera al corriente de toda innovación y la aplicarán en su trabajo con alumnas.

12°. Supervisora General

Que es necesaria una Supervisora para el alumnado en general, que lo oriente ante consultas fortuitas o ante hechos inesperados.

13°. Extensión de Supervisión a estudios teóricos:

Que por estar Supervisión fundamentalmente orientado a la formación profesional de las alumnas, debería extenderse a los estudios teóricos, pues éstos aplicados a la práctica, presentan modalidades que la alumna sólo con los conocimientos que posee no puede solucionar sin la orientación y cooperación del especializado. Mediante consultas, las alumnas podrían aclarar dudas surgidas de la explicación del profesor y que no pueden hacerse en el momento de la clase por no interrumpirla o por ser de índole personal.



BIBLIOGRAFIA

- ADAMS, JOHN: Evolución de la Teoría Educativa
- DELMAS Y BOLL: La Personalidad Humana y sus análisis.
- DIAZ, ELIANA La Escuela de Servicio Social de la Junta de Beneficencia (Memoria de Prueba)
- GARRET, ANNE: Interviewing.
- KERSCHENSTAINER: El Alma del Educador.
- LABARCA, AMANDA: Historia de la Enseñanza en Chile.
- LAY, W.A.: Pedagogía Experimental.
- ROBINSON, VIRGINIA: Supervision in Social Case Work.
- RUDE, ADOLF: La Escuela Nueva y sus Procedimientos Didácticos.
- WINN, RALPH: Enciclopedia de Educación Infantil
- MEMORIA DE LA ESCUELA: Sobre funcionamiento de la Oficina de Asistencia. 1937-1945.  
Dirección de la Escuela. 1937-1945.

Revistas

- ASISTENCIA SOCIAL. Tomo XIII. N° 3 Pág. 185-271.
- THE FAMILY XXI'5 XXIV'9
- THE COMPASS (Evaluation) Vol. XXVII . Marzo 1946 N° 32
- SERVICIO SOCIAL 1925-1936

Artículos

- MAURICE LEVINE Normalidad y Madurez. Trad. Family, Marzo 1940. Vol. XXX. 1.
- VIRGINIA ROBINSON La Dinámica de la Personalidad en la Experiencia primitiva.



JESSIE TAFT

La Vida y el Sentimiento. Child Study,  
Enero, 1933.

LOVEY E. BENTRICE

El Servicio Social como Educación.

MARCUS F. GRACE

Estado actual del Servicio Social.

VIRGINIA ROBINSON

Tratamientos posibles en entrevistas  
cortas. Trad. Visiting Teacher.

Apuntes

JORGE MILLAS

Psicología General (Clases en la Escuela  
de Servicio Social de la Beneficencia).