

## **LA CONSULTORÍA DE TRABAJO SOCIAL DEL HIG DR. JOSÉ PENNA. UNA AUTO-ETNOGRAFÍA COLECTIVA**

THE SOCIAL WORK CONSULTING OF HIG DR. JOSEPH PENNA. A COLLECTIVE  
AUTO-ETHNOGRAPHY

A CONSULTORIA DE TRABALHO SOCIAL DA HIG DR. JOSÉ PENNA. UMA  
AUTOETNOGRAFIA COLETIVA

Ana Biera (1)  
Carolina Doñate (2)  
Victoria Fanna (3)  
Alan Llanos (4)  
Carla Maceratesi (5)  
Emilia Martini (6)  
Agostina Rivera (7)  
Natalia Valentini (8)  
Laura Varela (9)  
Karen Wagner (10)  
Ángeles Colman (11)

- (1) Licenciada en Trabajo Social. U.N.S. H.I.G “Dr. José Penna.” Escuela “Floreal Ferrara”. Miembro titular CeCuSa. ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-2894-2950>
- (2) Licenciada en Trabajo Social. Residencia de Trabajo Social en H.I.G “Dr. José Penna” ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-1781-4209>
- (3) Licenciada en Trabajo Social. Residencia de Trabajo Social en H.I.G “Dr. José Penna” ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-2112-6724>
- (4) Licenciado en Trabajo Social. Residencia de Trabajo Social en H.I.G “Dr. José Penna” ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-6416-0726>
- (5) Licenciada en Trabajo Social. Residencia de Trabajo Social en H.I.G “Dr. José Penna” ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-8689-1997>
- (6) Licenciada en Trabajo Social. Residencia de Trabajo Social en H.I.G “Dr. José Penna” ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-6464-639X>
- (7) Licenciada en Trabajo Social. Residencia de Trabajo Social en H.I.G “Dr. José Penna” ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-9336-6213>
- (8) Licenciada en Trabajo Social Residencia de Trabajo Social en H.I.G “Dr. José Penna” ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-6592-6149>
- (9) Licenciada en Trabajo Social. Residencia de Trabajo Social en H.I.G “Dr. José Penna” ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-2086-9846>
- (10) Licenciada en Trabajo Social. Residencia de Trabajo Social en H.I.G “Dr. José Penna” ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-0012-3771>
- (11) Licenciada en Trabajo Social. Residencia de Trabajo Social en H.I.G “Dr. José Penna” ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-4926-9479>
- Mail de contacto: [ssresidencia@gmail.com](mailto:ssresidencia@gmail.com)

## **Resumen**

En el año 2020 iniciamos una investigación donde proponemos una mirada introspectiva hacia las intervenciones desplegadas en la Consultoría de Trabajo Social (CTS) del Servicio de Trabajo Social del HIG Dr. José Penna. Partimos del supuesto de que nuestros discursos y prácticas oscilan entre la reproducción acrítica de respuestas institucionalizadas y el apropiamiento de una conciencia crítica, liberadora y transformadora.

La CTS aloja las demandas de las/los ciudadanos/as que se presentan sin intermediarios/as, siendo las/los profesionales quienes las/los recibimos y escuchamos de manera directa. En las intervenciones a partir de la escucha atenta la “gestión de recursos” es guiada por la reivindicación de derechos. Aun así, la CTS cristaliza la tensión entre las demandas propias de la población y las respuestas que se brindan desde la institución.

Objetivo General: Conocer la orientación de los discursos y las prácticas de trabajadores/as sociales que tienen a cargo la atención de la demanda llevada a cabo en la CTS del HIG Penna de Bahía Blanca.

Objetivos Específicos: Identificar recurrencias y distinciones en las demandas de las personas que concurren a la CTS; Caracterizar los procesos de construcción de respuestas profesionales a las demandas de las personas que concurren a la CTS; Recuperar el proceso histórico de construcción del espacio y sus particularidades al interior del Servicio de Trabajo Social.

Aspectos metodológicos: Elegimos como metodología la auto-etnografía colectiva. Su utilidad y riqueza reside en la no escisión entre sujeto y sujeto/objeto de la investigación: las prácticas profesionales son investigadas por nosotras/os mismas/os.

Resultados: Registramos y describimos la oscilación de las prácticas que habíamos supuesto al inicio, deliberamos sobre la misma y reconocimos aquellas intervenciones que simples en su apariencia tienden a orientarse hacia prácticas emancipatorias.

Por último, caracterizamos a la CTS como producto y proceso en permanente construcción. La reconstrucción histórica reconoce que tiene un hito de origen e identifica algunas percepciones y problematizaciones previas que pueden explicar cómo devino su institucionalidad.

Conclusiones: La construcción de conocimiento científico desde el Trabajo Social es posible e indispensable. Nuestra profesión asume una perspectiva crítica de los procesos sociales, que incluye la problematización de nuestras prácticas.

### **Abstract**

In 2020, we initiated an investigation aimed at providing an introspective analysis of the interventions implemented within the Social Work Consultancy (CTS) of the Social Work Service at H.I.G. Dr. José Penna. We operate under the assumption that our discourses and practices oscillate between the uncritical reproduction of institutionalized responses and the adoption of a critical, liberating, and transformative consciousness.

The CTS addresses the demands of citizens who present their needs without intermediaries, allowing professionals to receive and listen to them directly. In interventions based on attentive listening, “resource management” is guided by the advocacy for rights. However, the CTS also embodies the tension between the population's demands and the responses provided by the institution.

General Objective: To understand the orientation of the discourses and practices of social workers responsible for addressing the demands presented at the CTS of H.I.G. Dr. José Penna in Bahía Blanca.

Specific Objectives: To identify commonalities and distinctions in the demands of individuals who attend the CTS; to characterize the processes through which professional responses to these demands are constructed; and to trace the historical development of the CTS and its unique features within the Social Work Service.

**Methodological Aspects:** We adopted collective auto-ethnography as our methodological approach. This methodology's value lies in its ability to bridge the gap between the subjects and objects of research, allowing us to investigate our own professional practices.

**Results:** We documented and analyzed the oscillation of practices that we initially defined, engaging in deliberation to recognize those interventions that, although seemingly simple, are oriented towards emancipatory outcomes. Ultimately, we characterize the CTS as both a product and a process in continuous development. Our historical reconstruction acknowledges its origins and identifies previous perceptions and issues that elucidate its institutional evolution.

**Conclusions:** The generation of scientific knowledge within Social Work is both possible and indispensable. Our profession adopts a critical perspective on social processes, which necessitates a thorough examination of our practices.

### **Resumo**

Em 2020, iniciamos uma pesquisa na qual propomos um olhar introspectivo sobre as intervenções realizadas na Consultoria de Serviço Social (CSS) do Serviço de Trabalho Social do HIG Dr. José Penna. Partimos do pressuposto de que nossos discursos e práticas oscilam entre a reprodução acrítica de respostas institucionalizadas e a apropriação de uma consciência crítica, libertadora e transformadora.

A CSS acolhe as demandas dos(das) cidadãos(ãs) que se apresentam sem intermediários, sendo os(as) profissionais quem os(as) recebem e ouvem diretamente. Nas intervenções a partir da escuta atenta, a "gestão de recursos" é guiada pela reivindicação de direitos. Ainda assim, a CSS cristaliza a tensão entre as próprias demandas da população e as respostas fornecidas pela instituição.

**Objetivo Geral:** Conhecer a orientação dos discursos e das práticas dos assistentes sociais responsáveis pelo atendimento da demanda realizada na CSS do HIG Penna de Bahía Blanca.

**Objetivos Específicos:** Identificar recorrências e distinções nas demandas das pessoas que frequentam a CSS; caracterizar os processos de construção de respostas profissionais às demandas das pessoas

que frequentam a CSS; recuperar o processo histórico de construção do espaço e suas particularidades no interior do Serviço de Trabalho Social.

Aspectos metodológicos: Escolhemos a metodologia de pesquisa da auto-etnografia coletiva. A sua utilidade e riqueza reside na não divisão entre sujeito e objeto de pesquisa: as práticas profissionais são investigadas por nós mesmos(as).

Resultados: Registramos e descrevemos a oscilação das práticas que havíamos suposto no início, deliberamos sobre a mesma e reconhecemos aquelas intervenções que, apesar de simples em sua aparência, tendem a se orientar para práticas emancipatórias.

Finalmente, caracterizamos a CSS como produto e processo em permanente construção. A reconstrução histórica reconhece um marco de origem e identifica algumas percepções e problematizações prévias que podem explicar como se deu sua institucionalização.

Conclusões: A construção do conhecimento científico a partir do Serviço Social é tanto possível quanto indispensável. Nossa profissão assume uma perspectiva crítica dos processos sociais, que inclui a problematização de nossas práticas.

## **Introducción**

Entre los años 2020 y 2021 iniciamos una investigación donde proponemos una mirada introspectiva hacia las intervenciones desplegadas en la Consultoría Trabajo Social (CTS) del Servicio de Trabajo Social del HIG Dr. José Penna. Como trabajadoras/es sociales partimos del supuesto de que los discursos y las prácticas que encarnamos en la CTS oscilan entre la reproducción acrítica de respuestas institucionalizadas y el apropiamiento de una conciencia crítica, liberadora y transformadora. Desde el 2021 la atención de la CTS está a cargo de la Residencia disciplinar, con el acompañamiento orientativo por parte de profesionales de planta.

La CTS, constituida como un espacio propio del Trabajo Social en el HIG. Dr. José Penna de la ciudad de Bahía Blanca, es donde se recibe *la demanda* requiriendo la intervención de nuestra

disciplina y se habilita el encuentro personal e inmediato con las/los ciudadanas/os. En este espacio, son las/los ciudadanas/os quienes se presentan directamente al encuentro sin intermediarias/os, sin traducciones con relación a sus necesidades percibidas y expresadas y somos las/los mismas/os profesionales quienes escuchamos de “primera voz”.

El espacio de la consultoría se instituye en el año 2016 y su implementación estuvo directamente relacionada con la intención de escapar a la reproducción mecánica de las prácticas profesionales y de “ubicar”, en el marco de procesos de intervención profesional, la asistencia directa que nos remonta a los orígenes de nuestra disciplina ligados al control social y el disciplinamiento.

A partir de la escucha atenta que apuesta a la circulación de la palabra y a la superación de lógicas administrativas y burocráticas, se construyen intervenciones en las cuales la “gestión de recursos” es guiada por la reivindicación de derechos. Aun así, la CTS cristaliza la tensión entre las demandas propias de la población y las respuestas que se brindan desde la institución que, en tanto “[...] *intervenciones sociales del Estado que producen y moldean directamente las condiciones de vida y de reproducción de la vida de distintos sectores y grupos sociales*” (Danani: 2009, pp. 32).

Las demandas de las personas que se acercan al espacio son múltiples y variadas, e independientemente de ello, el encuentro puede desplegar otras cuestiones a trabajar desde nuestra mirada profesional. Se entiende que todas las situaciones problemáticas abordadas son manifestaciones de la cuestión social, por lo que nuestras intervenciones se ubican en un complejo proceso histórico y a su vez en el presente singular de una persona o grupo familiar.

Por otra parte, Jorgelina Matusevicius (2017) habla de una perspectiva crítica de la intervención del Trabajo Social, la cual apunta a desplegar estrategias superadoras y transformadoras de la realidad. Este posicionamiento parte de la idea de que los problemas que afectan a las/los ciudadanas/os que demandan la asistencia social, son expresión de una estructura que los crea y los condiciona. Realizar intervenciones profesionales desde esta perspectiva implica considerar a los/las ciudadanos/as como sujetos/as cruciales en el cambio social, cuya herramienta de transformación

superadora es el conocimiento, el cual decanta en nueva conciencia crítica, liberadora y transformadora. Esto lleva a que apuntemos a la construcción de un/a sujeto/a capaz de pensarse a sí mismo.

En concordancia con lo anteriormente mencionado, la práctica del Trabajo Social en el ámbito de la salud está guiada por la concepción de proceso de salud-enfermedad como un derecho de todos/as los/as ciudadanos/as, entendido en el marco del modelo histórico-social, en tanto:

“considera que los procesos salud-enfermedad del conjunto son una expresión de los procesos sociales y que se deben analizar los fenómenos de salud y enfermedad en el contexto del acontecer económico, político e ideológico de la sociedad y no sólo como fenómenos biológicos que atañen a los individuos.” (Madrid, L, 2019; p 160)

Bajo esta premisa, la CTS es considerada un pilar fundamental dentro del Servicio de Trabajo Social para garantizar el acceso y sostenimiento de la salud pública. En este escenario, es clave el compromiso de los/as agentes de salud a intervenir con calidad centrada en el/la ciudadano/a en la garantía del acceso, reduciendo las barreras que lo impidan u obstaculicen.

Es en el marco de un proceso práxico en el que participa todo el plantel profesional – y encarnado por la Residencia- que surge la necesidad de revisar críticamente dichas prácticas y se materializa en este proyecto de investigación.

### **Objetivos:**

El objetivo general es: Conocer la orientación de los discursos y las prácticas de las/los trabajadoras/es sociales que tenemos a cargo la atención de la demanda llevada a cabo en la CTS del HIG Penna de Bahía Blanca.

Los objetivos específicos son:

- Identificar recurrencias y distinciones en las demandas de las personas que concurren a la CTS.
- Caracterizar los procesos de construcción de respuestas profesionales del Trabajo Social a las demandas de las personas que concurren a la CTS.

·Recuperar el proceso histórico de construcción del espacio y sus particularidades al interior del Servicio de Trabajo Social.

### **Aspectos metodológicos**

*“¿Qué es la auto-etnografía? te puedes preguntar. Mi respuesta es breve: investigación, escritura, historia y método que conectan lo autobiográfico y personal con lo cultural, social y político” (Ellis, 2004: xix).*

Como grupo de investigadoras/es iniciamos un proceso de construcción de conocimientos desde una perspectiva más conocida y convencional – aunque dialéctica- que luego realizó un viraje hacia una metodología alternativa al modo de producción de conocimiento hegemónico: la auto-etnografía.

Esta metodología busca describir, analizar y sistematizar las experiencias vividas que parten del plano de lo personal y viajan a lo cultural, social, político e histórico, dando cuenta de su interrelación. La utilidad y a la vez riqueza reside en que no hay una escisión entre sujeto y sujeto/objeto de investigación: las prácticas y los/las profesionales de Trabajo Social son investigados/as por ellos/as mismos/as. Es decir que la potencialidad de esta metodología gira en torno a la reflexividad y la introspección para la producción de textos analíticos que den cuenta de datos/relatos de sus protagonistas: sujetos y sujetos/objetos de la investigación.

En el marco del proceso de investigación y escritura, iniciamos con la búsqueda de antecedentes similares a lo que se pretendía hacer. Encontramos varias publicaciones de carácter auto-etnográfico, pero que habían reunido en un mismo lugar -revista o libro- varios relatos realizados en forma individual. En un solo caso, el de Lara, González y Rebollo (2021) se trató de una producción puramente colectiva. Se trata de un relato de lectura atrapante, que va y vuelve entre la vivencia práctica de las autoras con las comunidades subalternizadas con que trabajan y la construcción del conocimiento, a partir de la horizontalidad, nutriéndose de la palabra y la experiencia

para pensar posteriormente prácticas transformadoras.

Posterior a esa instancia, comenzamos con la escritura de relatos auto-etnográficos de la experiencia de cada uno/a de nosotros/as en la CTS (inserción, miedos, incertidumbres, imaginarios, sensaciones). Con estos relatos como insumos, poniendo a debate los puntos de acuerdo y desacuerdo, confeccionamos un relato colectivo que da cuenta de la experiencia práctica y discursos compartidos en la grupalidad. A su vez, realizamos entrevistas a colegas del servicio orientadas a historizar la CTS.

Nos identificamos como un colectivo con horizontes comunes en la forma de ver y de querer transformar el mundo, eligiendo construir conocimientos desde una metodología contrahegemónica. Es innegable reconocer que la escritura colectiva es un desafío en sí mismo. Implica ceder, construir consensos, realizar acuerdos, reconocer diferentes tiempos personales, potenciar habilidades individuales, entre otras particularidades. En este contexto, la construcción de vínculos interpersonales a lo largo de este proceso se ha constituido como un facilitador de la tarea.

## **Resultados**

En cuanto al primer objetivo específico planteado, identificamos que todas las demandas que recibimos pueden agruparse bajo la categoría de *acceso a la salud*. Sin embargo, al interior de esta gran demanda, hay multiplicidad de variantes, con mayores o menores dificultades de canalizar su resolución. Además, cada contexto histórico, político e institucional condiciona las demandas que se presentan como así también tienen relación directa con el posicionamiento y respuestas colectivas que asumimos las/los profesionales que integramos el servicio social. Según de qué demanda se trate, nos habilita / nos habilitamos a construir respuestas con diferentes posibilidades de aportar a la autonomía y el ejercicio de derechos de las personas. De esta manera, nos acercamos a los resultados del segundo objetivo específico.

En relación con los procesos de construcción de las respuestas profesionales a las demandas poblacionales al interior de la CTS, desde que comenzamos este trabajo hemos sostenido que los discursos y las prácticas que encarnamos oscilan entre la reproducción acrítica de respuestas institucionalizadas y el apropiamiento de una conciencia crítica, liberadora y transformadora por parte de quienes participamos. Nuestra investigación auto-etnográfica nos permitió registrar y describir esa oscilación, deliberar sobre la misma y reconocer aquellas intervenciones que -simples en su apariencia- se orientan hacia prácticas que tienden a la emancipación. Asumimos un posicionamiento que prioriza la problematización y colectivización de las demandas. Las intervenciones apuntan a trascender la resolución individual, a la vez que se revisan algunas cuestiones de la cultura organizacional de la institución y de la política sanitaria.<sup>1</sup>

Finalmente, en lo que refiere al último objetivo, estamos en condiciones de afirmar que la CTS es el resultado de un proceso de construcción y reconstrucción histórica que reconoce un hito de origen identificado en algunas percepciones y problematizaciones previas a su institucionalidad y que explican su devenir hasta la actualidad. Resulta interesante que no se registra una fecha precisa sobre su apertura/nacimiento y tampoco una temporalidad que pueda pensarse sin dudas e imprecisiones. Por otro lado, esa puesta en marcha y sostenimiento de prácticas distintas, complejas, "casi a contramano" no es ajena a tensiones y disputas de poder que se van generando en el camino y en el espacio. La CTS es un espacio dinámico, que se piensa constantemente en articulación con las necesidades de las personas y las posibilidades del servicio en cada momento institucional y coyuntural.

---

<sup>1</sup> Tal es el caso de la entrega de un vale para transporte que puede trascender la asignación de un recurso si se logra pensar esta demanda en clave colectiva y desencadenar gestiones que tiendan a eliminar barreras de acceso a la salud integral. Algo similar ocurre con las gestiones para lograr que una persona acceda a una medicación o una práctica de alta complejidad tecnológica.

## Conclusiones

El hecho de estudiar nuestras prácticas profesionales a la vez que intentamos construir conocimiento nos ha llevado a vivenciar una retroalimentación continua que hemos decidido llamar instancia praxica. Las prácticas y discursos que encarnamos en la atención de la CTS nos sirven de insumo para la investigación mientras que a la vez los aportes de la auto-etnografía nos permiten revisar de manera crítica nuestras intervenciones. De esta manera, se genera una dialéctica teoría-práctica-investigación-asistencia.

En sentido amplio, esta experiencia auto-etnográfica nos sigue mostrando que es posible que desde el Trabajo Social se aproveche el autoconocimiento disciplinar en clave de perspectiva científica. Se trata de una disciplina que tiene como marca identitaria una mirada crítica de los procesos sociales, que no debiera dejar por fuera el análisis de nuestras propias prácticas. Por otro lado, logra trascendencia en tanto que, en el sistema de salud priman y se enaltecen aquellas producciones de conocimientos de las ciencias básicas<sup>2</sup>, con criterios científicos ortodoxos. Ante este panorama, nuestro posicionamiento como forma de resistencia ante esta opresión, ha devenido en una auto-etnografía como estrategia metodológica en proyección de la construcción de conocimiento contrahegemónico.

La elección consciente y deliberada de la auto-etnografía implicó hacernos cargo de la “incomodidad”. Escribir sobre ella nos permitió y nos permite asumirla como parte de nuestras prácticas y vivirla como potenciadora de procesos críticos y emancipadores.

## Discusión

Este tipo de investigación que apuntó a revisar nuestras propias prácticas, puede ser extrapolado a otras disciplinas. Las prácticas e intervenciones de todo el personal de salud podrían ser analizadas,

---

<sup>2</sup> Biología, química, microbiología, bacteriología son las disciplinas científicas que, desde la segunda mitad del siglo XX ocupan la hegemonía en el espacio de la biomedicina en particular y de la salud, en general.

en primera instancia, por quien las efectiviza, dando lugar así a prácticas más conscientes y menos rutinarias/burocráticas. De esta manera, podemos apuntar a construir un sistema público de salud que se sustente en una perspectiva de derechos y con foco en quienes "encarnan" las políticas institucionales. Escuchar-nos y pensar-nos en clave colectiva aporta una mirada importante y necesaria. Apunta a superar esa idea de recurso humano como masa uniforme y mecanizada o su opuesto la individualidad impotente.

La realización de esta investigación tuvo en cuenta la visión de una de las partes involucradas en la CTS: las/los profesionales. En una futura investigación sería importante la incorporación de la experiencia y perspectiva de los/las usuarios/as que concurren al espacio y del resto de los/las profesionales que intervienen en el proceso de SEAC.

## Referencias

- Danani, C. (2009). "La gestión de la política social: un intento de aportar a su problematización". En Chiara, M. y De Virgilio, María M. (org.). *Gestión de la política social. Conceptos y herramientas*. 1ª ed. Buenos Aires: Prometeo-UNGSM.
- Ellis, C. (2004) *The ethnographic I. A methodological novel about autoethnography*. Altamira.
- Lara, O. G. H., González, C. G., & Rebollo, A. G. C. (2021). "Autoetnografía feminista, horizontalidad e investigación sobre Prácticas agroalimentarias". En *Política, gestión y evaluación de la investigación y la vinculación en América Latina y el Caribe* (pp. 863-880). Universidad Nacional de Córdoba.
- Madrid, L. (2019). "Concepciones en torno del proceso salud-enfermedad-atención Malnutrición e intervención profesional". En Redondi, V. y Paradela, L. *Salud y Trabajo Social: procesos de intervención y organización colectiva por el derecho a la salud*. Colección Debates en Trabajo Social. La Plata: Colegio de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires.

Matusevicius, J. (2017). “Intervención profesional en tiempos de precarización laboral. Contrapoder instituyente y articulación con movimientos sociales. Contribuciones al ejercicio profesional crítico”. En Mallardi, M. (comp.) *Procesos de Intervención en Trabajo Social: Contribuciones al ejercicio profesional crítico*. Colección Debates en Trabajo Social. La Plata: Colegio de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires.