



Universidad Complutense de Madrid

Facultad de Trabajo Social

Máster en Trabajo Social Comunitario. Gestión y Evaluación de Servicios Sociales

Curso 2022/2023

Percepciones de personas sin hogar sobre profesionales de Housing First: Un análisis desde los principios del Código Deontológico de Trabajo Social

Homeless people's perceptions of Housing First professionals: An analysis from the principles of the Social Work Code of Ethics

Trabajo de Fin de Máster

Alumna

Celia Critikian Alonso

Tutores

Olga Belmonte García

Gonzalo Caro Sagüés

Madrid

Mayo, 2023

Percepciones de personas sin hogar sobre profesionales de Housing First: Un análisis desde los principios del Código Deontológico de Trabajo Social

Resumen

El objetivo de este trabajo es conocer la percepción que tienen las personas sin hogar (PSH) del desempeño profesional de las trabajadoras sociales que trabajan en dispositivos con metodología Housing First, a través de los principios del Código Deontológico de Trabajo Social. Para abordar este tema se han tratado aspectos como el sinhogarismo, la metodología Housing First, el modelo en escalera y los principios del Código Deontológico de Trabajo Social. El objeto de estudio son los usuarios de Hogar Sí y Provivienda, (quienes trabajan con la metodología Housing First) y los cuales han estado previamente en entidades que trabajan con el modelo en escalera. Se ha tratado de dilucidar qué principios del Código Deontológico de Trabajo Social están presentes en el desempeño profesional según la percepción de los usuarios, poniéndoles en el centro en todo momento de esta investigación.

Palabras clave: Personas sin hogar, Housing First, modelo en escalera, principios y Código Deontológico de Trabajo Social.

Homeless people's perceptions of Housing First professionals: An analysis from the principles of the Social Work Code of Ethics

Abstract

The aim of this work is to find out how homeless people (HHPs) perceive the professional performance of social workers who work in Housing First methodology devices, through the principles of the Code of Ethics of Social Work. In order to address this issue, aspects such as homelessness, the Housing First methodology, the staircase model and the principles of the Code of Ethics of Social Work have been dealt with. The object of study are the users of Hogar Sí

and Provivienda (who work with the Housing First methodology) and who have previously been in entities that work with the staircase model. We have tried to elucidate which principles of the Code of Ethics of Social Work are present in the professional performance from the users' perception, placing them at the centre of this research at all times.

Keywords: Homelessness, Housing First, staircase model, principles and Code of Ethics of Social Work.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
PRIMERA PARTE. MARCO TEÓRICO	3
Capítulo 1. Campo y tema de estudio	3
Capítulo 2. Sinhogarismo.....	5
2.1. Historia del sinhogarismo	5
2.2 El hogar como elemento indispensable	7
2.3 Exclusión residencial y tipología ETHOS.....	8
2.4 Metodologías con PSH: Housing First y el modelo en escalera.....	10
2.4.1 Entidad con metodología Housing First: Hogar Sí y Provienda.....	12
Capítulo 3. Ética en trabajo social.....	14
3.1 Origen	14
3.2 Ética y paternalismo	15
3.3 La concepción del Otro.....	17
3.4 Código deontológico.....	18
3.4.1 Principios del Código Deontológico de trabajo social	19
Capítulo 4. Marco epistemológico	21
SEGUNDA PARTE: CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	24
Capítulo 5. Delimitación del objeto de estudio	24
5.1 Objetivos	24
5.2 Conjeturas.....	25
TERCERA PARTE. DISEÑO METODOLÓGICO	27
Capítulo 6. Justificación metodológica	27
6.1. Técnicas de investigación	28
6.2 Universo y diseño muestral	29
6.2.1 Metodología cuantitativa	30
6.2.2 Metodología cualitativa	30
CUARTA PARTE. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	32
Capítulo 7. Percepción de las PSH sobre el desempeño profesional.....	32
Capítulo 8. El modelo Housing First frente el modelo en escalera	48
Capítulo 9. Importancia que confieren los profesionales a cada principio	51
CONCLUSIONES	57
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS.....	68
Anexo I. Guión de la entrevista.....	68
Anexo II. Transcripciones	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipología ETHOS	9
Tabla 2. Comparación temporal de principios	19
Tabla 3. Principios del Código Deontológico de Trabajo Social	20
Tabla 4. Datos de las personas entrevistadas.....	31
Tabla 5. Percepción de los entrevistados del cumplimiento de los principios.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo en escalera vs Housing First	11
Figura 2. Escala de violencia al Usuario (EVU).....	17

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Los tres principios que cada profesional considera más importantes	52
Gráfico 2. Los tres principios que cada profesional considera menos importantes.....	54
Gráfico 3. Principio que debería predominar sobre el otro	56

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo surge como continuación de mi investigación de Fin de Grado referente a la presencia de los principios del Código Deontológico de Trabajo Social en el modelo Housing First. Esta nueva investigación está centrada en la percepción de las personas sin hogar (PSH) sobre el desempeño de los profesionales en Hogar Sí y Provivienda que utilizan metodología Housing First.

Las personas sin hogar (PSH), que entran en dispositivos de atención a personas sin hogar, están en contacto con varios profesionales del ámbito social, que muchas veces representan uno o el único espacio de socialización (INE, 2022). Es por ello, que la atención que estos les dispensen debe ser un tema analizado desde el campo del Trabajo Social en base a la propia perspectiva del usuario, pues presupone que dichos profesionales cumplen con una serie de estándares éticos asociados a la profesión y a la entidad de la que formen parte. Las evaluaciones que se realizan respecto a la intervención con personas sin hogar tienden a ser en cuanto a la viabilidad y efectividad del modelo, pero no son analizadas desde los principios del Código Deontológico de Trabajo Social ni desde la perspectiva de las propias personas sin hogar.

La entidad de la que formen parte los profesionales constituye un elemento crucial, ya que asociado a ella hay diferentes metodologías y principios, y en el caso concreto de las PSH, no es lo mismo trabajar desde el modelo en escalera o con una metodología centrada en la vivienda, que serán explicadas más adelante. Por lo tanto, el objeto de estudio de esta investigación es la percepción de las PSH sobre el desempeño profesional de las trabajadoras

sociales que trabajan con metodología Housing First en base a los principios del Código Deontológico de Trabajo Social en España.

PRIMERA PARTE. MARCO TEÓRICO

Capítulo 1. Campo y tema de estudio

El presente trabajo tiene como objeto de estudio la percepción de las personas sin hogar, de ahora en adelante PSH, sobre la práctica de las trabajadoras sociales¹ de la metodología Housing First en base a los principios del Código Deontológico de Trabajo Social en España. A continuación, se desglosarán cada uno de dichos elementos.

Ha sido escogida la metodología Housing First como elemento de análisis, ya que ha ido demostrando su eficacia en la reducción del sinhogarismo, donde en países como Finlandia ha desaparecido casi en su totalidad (Tainio y Fredriksson, 2009). Sin embargo, aunque encontramos evaluaciones del modelo², poco se centran en la labor de los profesionales dentro de esta metodología y menos en el análisis de las trabajadoras sociales en base a la propia profesión, más en concreto mediante los principios que recoge el Código Deontológico de Trabajo Social.

Por ello, se elige el Código Deontológico de Trabajo Social español como elemento para medir esta práctica por parte de las trabajadoras sociales, poniendo así el enfoque en los principios éticos que guían la conducta profesional en trabajo social, en lugar de analizarlo en base al modelo en sí, pues

¹ Se utilizará el genérico femenino a la hora de hablar de las profesionales del Trabajo Social, ya que son mayoritariamente mujeres.

² Hogar Sí, Provienda (2021). *Soluciones al sinhogarismo. Evaluación de la metodología Housing First en España*.
https://www.habitathousingfirst.org/wpcontent/uploads/2021/10/Housing_first_Informe_completo.pdf

lo que prima en esta investigación es la labor de las trabajadoras sociales en base a su código de conducta según la percepción de los usuarios.

La mayoría de los trabajos desarrollados sobre PSH, han sido desde el campo de la sociología, donde destacan autores como Cabrera o Rubio-Martín; la psicología, donde destaca Panadero, y también desde el trabajo social, donde podemos citar a Fuente Roldán. También cabe destacar diferentes organizaciones muy influyentes en este campo de estudio como la Federación Europea de Entidades sociales que trabaja con personas sin hogar (FEANTSA) a nivel internacional; y la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN) o la red FACIAM, a nivel nacional. Se han estudiado temas como la sociología de las personas sin hogar³, las personas sin hogar desde una perspectiva de género⁴, desde un enfoque de derechos humanos⁵ o el perfil de las personas sin hogar⁶, entre otros. Sin embargo, la mayoría de las investigaciones están centradas en el análisis de modelos, perfiles o intervenciones desde una perspectiva de los profesionales y no desde los propios usuarios, ni desde el Código Deontológico de Trabajo Social.

³ Cabrera, P. (1998). *Huéspedes del aire: Sociología de las personas sin hogar en Madrid*. (Ser. Política, trabajo y servicios sociales, 7). UPCO.

⁴ Gámez Ramos, T. (2017). *Personas sin hogar: un análisis de género del sinhogarismo*. UMA editorial.

⁵ Muñoz, M y Ramos, N. C. (2017). Derechos humanos, trabajo social y sinhogarismo. enfoque práctico desde un modelo participativo- creativo con personas sin hogar. *Azarbe*, 6(6), 57–67.

⁶ Ugalde Galera, J. D., Iruarrizaga Díez, I., Lucas y Murillo de la Cueva, F. (2017). *Perfil actual de las personas sin hogar en el municipio de Madrid: evolución, características y tendencias*.

Capítulo 2. Sinhogarismo

FEANTSA define a las personas sin hogar como “personas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma” (Avramov, 1995, p.87).

Los datos sobre PSH en España, según el Instituto Nacional de Estadística (2022a) son de 28.552 respecto a 22.938 que había en el año 2012. De los cuales, el 76,7% son hombres frente a un 23,3% de mujeres; y el 51,1% tiene nacionalidad española frente a un 49,9% de origen extranjero (INE, 2022c). En lo que se refiere a la Comunidad de Madrid hay 4.146 PSH de las 28.552 que contabiliza el INE, la tercera tras Andalucía (5.539 PSH) y el País Vasco (4.456 PSH) (INE, 2022a). Es decir, 67,6 personas por cada 100.000 habitantes (INE, 2022c).

Estos datos solo hacen referencia a las PSH que hay en centros asistenciales y de alojamiento, por lo tanto, se puede decir que la cifra es aún mayor ya que deja fuera a aquellos que no acceden a estos centros, a los menores de edad y a aquellos que forman parte de municipios de menos de 20.000 habitantes (INE, 2022b). Si tomamos los datos de PSH según Cáritas (2021) el número ascendería a 37.207, un 30% más que el INE.

2.1. Historia del sinhogarismo

Las PSH han sido denominadas con distintos términos de carácter moralista e individualista a lo largo del tiempo. Términos como “mendigo,

vagabundo, carrilano, transeúnte, etc.” (Cabrera, 2022). Además, la responsabilidad de estar en calle recaía sobre las PSH pues su atribución era de carácter individual en lugar de estructural, ya que se estableció en torno a la concepción de la organización capitalista del trabajo (Sales, 2014).

Había dos grandes grupos: los merecedores de ayuda o verdaderos pobres, y aquellos que eran válidos para trabajar por lo que no eran merecedores de ayuda (Sales, 2014). Debido a esto, se crearon dispositivos diferentes dependiendo de la tipología que se les atribuyese. Aquellos pobres que no merecían ayuda eran conducidos a campos de desinfección, donde restringían sus movimientos y eran obligados a trabajar; tenían leyes específicas que castigaban su conducta, como la Ley de Vagos y Maleantes de 1933; y eran castigados con multas por ejercer la mendicidad (Rubio-Martín, 2022). Por otro lado, aquellos pobres considerados miserables, que quedaban fuera de la actividad laboral, como las personas mayores, los huérfanos o los enfermos, eran enviados a dispositivos no específicos para PSH como a hospitales u orfanatos, y recibían asistencia caritativa de la iglesia u organizaciones filantrópicas (Sales, 2014).

En la actualidad está distinción, aunque con otros términos, continúa realizándose. Con la crisis de 2008 se constató la aparición de la “nueva pobreza”, diferenciando a los que ya estaban en situación de sinhogarismo, los no merecedores de ayuda; y a aquellos que a causa de la crisis no se pueden incorporar al mercado laboral aun queriendo trabajar, es decir, los merecedores de ayuda (Alcañiz-Colomer et al., 2022). Sin embargo, aunque la crisis de 2008 aceleró el proceso, no se debe atribuir la aparición de esta “nueva pobreza” a

ella, sino a las políticas neoliberales que aumentan el número de personas que pueden caer en dicha situación (Sales, 2014).

Por lo tanto, el hecho de tener un empleo ha dejado de ser sinónimo de estabilidad económica, pues muchos trabajadores se encuentran bajo el umbral de la pobreza (Sales, 2014), en la que la norma fordista del empleo, caracterizada por trabajos a tiempo completo, estables y con un único empleador, ha dejado de estar vigente en la sociedad actual, donde los trabajos están marcados por la precariedad temporal y económica (Alonso, 2008).

2.2 El hogar como elemento indispensable

En lo que respecta a las PSH, el punto que encontramos en común en todas ellas es la exclusión residencial. A pesar de que el derecho a la vivienda es un derecho constitucional tal y como establece el artículo 47 de la Constitución Española, este no se cumple (Cabrera, 2022). La vivienda, además de ser un derecho constitucional cumple una serie de funciones fundamentales para que cualquier persona se integre en la sociedad, pues proporciona un hogar y un espacio de aprendizaje, y permite que las personas construyan su independencia, entre otras (Cristóbal y Quijada, 2017).

La casa, la vivienda, el hogar... todas ellas nos sirven para designar el lugar temporal o permanente que habitamos; tal como dice Simone Weil (2014, p.14) “echar raíces quizá sea la necesidad más importante e ignorada del alma humana”, y ésta es un elemento fundamental para lograrlo.

Hay tres componentes imprescindibles en cualquier hogar: el físico, el jurídico-legal y el social. Si se dan los tres elementos se da el máximo grado de integración residencial, y a medida que alguno de ellos falla se acerca más a la

exclusión residencial extrema (Cabrera, 2022). Josep María Esquirol, escribió “la casa salva” (2015, p.39), haciendo referencia a que es la casa nuestro principal lugar de referencia, que nos proporciona intimidad y reposo, el cual no es un lugar en el que permanecer sino al que volver. Esta frase no podría ser más cierta, ya que las PSH tienen una esperanza de vida de 30 años menos que la media de la población española (Cabrera, 2022).

Es por ello, que las políticas públicas y la creación y promoción de vivienda social, son un elemento fundamental para combatir la raíz del sinhogarismo; sin embargo, estas políticas suelen responder a los intereses económicos, que no suelen favorecer precisamente a las personas en situación de sinhogarismo (Matamala, 2022), desembocando en una situación de ostracismo social y exclusión residencial, lo cual afecta a la configuración de la propia identidad, y por tanto a la capacidad de agencia o a la adquisición de cierta autonomía.

2.3 Exclusión residencial y tipología ETHOS

A la hora de hacer referencia a la exclusión residencial, la tipología por excelencia es la Tipología Europea de Sinhogarismo y Exclusión en Vivienda (ETHOS) desarrollada en el año 2005 por FEANTSA y EOH (Observatorio Europeo de las Personas Sin hogar). En ella, se identifican cuatro categorías principales: sin techo (rooflessness), sin vivienda (houselessness), vivienda insegura (insecure Housing), y vivienda inadecuada (inadequate Housing). Dentro de estas, hay otras 13 categorías como se puede ver en la siguiente tabla (FEANTSA, 2005).

Tabla 1. Tipología ETHOS

Tipología ETHOS	
Categoría	Categoría operacional
<i>Sin techo</i>	1. Personas viviendo en la calle 2. Personas en alojamientos de emergencia
<i>Sin vivienda</i>	3. Personas alojadas en dispositivos para personas sin hogar 4. Personas en dispositivos para mujeres 5. Personas en alojamientos para inmigrantes 6. Personas de instituciones penitenciarias, hospitales, etc. 7. Personas que reciben apoyo a largo plazo debido a la falta de hogar
<i>Vivienda insegura</i>	8. Personas que viven en alojamientos inseguros 9. Personas que viven bajo la amenaza de un desahucio 10. Personas que viven bajo la amenaza de la violencia
<i>Vivienda inadecuada</i>	11. Personas que viven en estructuras temporales 12. Personas que viven en viviendas inadecuadas 13. Personas que viven hacinadas

Fuente: Elaboración propia a partir de la tipología ETHOS original en inglés (FEANTSA, 2005)

Entre las fortalezas que se le atribuye a esta tipología, se puede encontrar que visibiliza la heterogeneidad de las situaciones de exclusión residencial y que no centra su atención en los rasgos personales, sino en las situaciones de exclusión. Por otro lado, entre las dificultades que entraña el modelo, se aprecia que solo describe las situaciones, pero no identifica causas u otro tipo de dimensiones (SIIS, 2016), además de mostrar una imagen estática de la situación, cuando en la realidad una persona puede pasar de una a otra categoría rápidamente.

A partir de esta clasificación se creó ETHOS-Light en 2017, una versión reducida de la misma, creada para facilitar la recolección de datos. Pues ambas tipologías, la original y la reducida, son las utilizadas en la Unión Europea para crear políticas que combatan el sinhogarismo (Cabrera, 2022).

Según Provivienda (s.f.), las causas de la falta de vivienda en España se deben a factores tales como el alto precio de la vivienda y el alquiler, o las pocas viviendas sociales disponibles. Cuando el número de viviendas vacías (sin contar las segundas residencias) asciende a más de 3,4 millones, es decir, unas 100 viviendas por cada persona que vive en la calle (Cabrera, 2022). Estos factores tienen como consecuencia directa el aumento del sinhogarismo al no poder acceder a una vivienda, ya sea en forma de alquiler o compra.

2.4 Metodologías con PSH: Housing First y el modelo en escalera

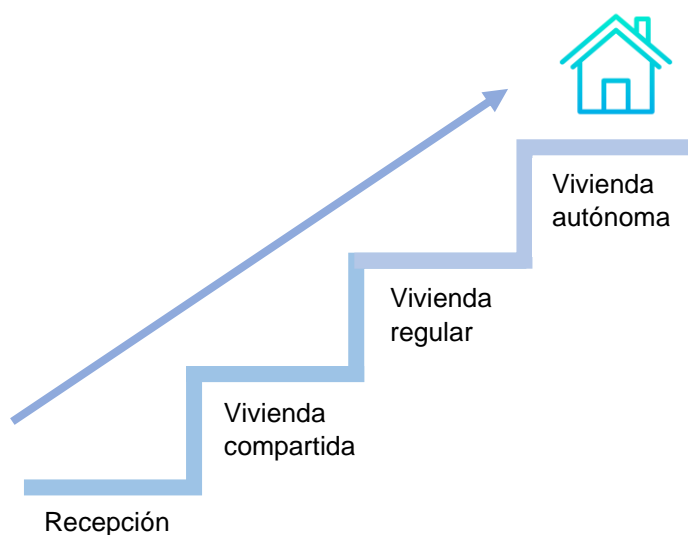
Al ser la falta de vivienda el problema principal que comparten las PSH, no solo tal y como establece ETHOS, sino como afirman las PSH⁷, cabe pensar que la metodología para hacer frente a esta situación sea una metodología centrada en la vivienda.

Esta metodología es Housing First creada en Estados Unidos en 1992 por el psicólogo Sam Tsemberis, quien fundó *Pathways to Housing* (Padgett et al., 2016). Tal como se puede ver en la figura 1, la metodología Housing First, establece como primer objetivo la vivienda, saltándose todos los peldaños intermedios que debían subirse en el modelo en escalera (Busch-Geertsema,

⁷ Según el INE (2022a), 22.819 personas consideran tener una vivienda o una habitación entre los tres factores más importantes para salir de la situación sin hogar.

2012). Pues tal como afirma Sam Tsemberis “Si sobreviven en la calle, definitivamente pueden sobrevivir en un apartamento” (Mingle, 2020).

Figura 1. Modelo en escalera vs Housing First



Fuente: Elaboración propia a partir de Busch-Geertsema, 2012

Esta escalera está compuesta por una primera etapa de recepción, la siguiente sería vivienda compartida, la tercera una vivienda regular, y, por último, el primer “escalón” para Housing First, la vivienda autónoma (Busch-Geertsema, 2012).

Una de las principales críticas que se le ha hecho al modelo en escalera es la dificultad de acceso a esa vivienda autónoma, ya que no se hace de manera progresiva, pudiendo subir y bajar escalones en cualquier momento (Sahlin, 2005). Esto suele conllevar al sinhogarismo de larga duración, que no a la cronificación, ya que el sinhogarismo es una situación transitoria, y el empleo de la palabra crónico, implica que pueda percibirse como estática (Matamala, 2022).

Tal como afirma Sahlin (2005), más que una “escalera de transición”, estaríamos hablando de una “escalera de sanciones”, ya que el seguimiento de las normas se recompensa con una subida de escalón, y su incumplimiento con una bajada; y son estas bajadas las que suelen darse de forma mayoritaria, por lo que la vivienda ya no es un derecho, sino un premio.

Según el INE (2016) a 15 de junio de 2016, el número de PSH que había en la Comunidad de Madrid en una vivienda Housing First, era de 22 personas en 22 viviendas, es decir una vivienda para cada persona. Mientras que el 30 de abril de 2020 ascendió a 150 viviendas Housing First y 151 personas, de las cuales 44 eran mujeres; por lo tanto, la utilización de este modelo se ha ido incrementando a lo largo de los años ya que ha sido probada su eficacia en cuanto a la resolución del sinhogarismo (Tainio y Fredriksson, 2009).

Los principios que guían la metodología Housing First son ocho: “La vivienda como derecho humano, la elección y control de todas las personas usuarias, la separación de vivienda y tratamiento, la orientación hacia la recuperación de la persona usuaria, el compromiso activo sin coerción, la reducción del daño, la planificación centrada en la persona, y, por último, el apoyo flexible y disponible durante el tiempo necesario” (Hogar Sí, 2021).

2.4.1 Entidad con metodología Housing First: Hogar Sí y Provivienda

En la Comunidad de Madrid, la entidad que destaca en la aplicación de la metodología Housing First es Hogar Sí y Provivienda. Hogar Sí, antes conocida como fundación RAIS, fue creada en 1998, actúa a nivel estatal y fueron los primeros en utilizar la metodología Housing First en España, a través del

programa Hábitat (Hogar Sí, s.f.). Desde 2017, este trabajo es desempeñado en alianza con la Asociación Provivienda (Soluciones al sinhogarismo, s.f.).

Estos cuentan con viviendas Housing First, viviendas para la autonomía, viviendas para la recuperación, y trabajan en materia de empleo y economía social (Hogar Sí, s.f.). Según datos del 2021, están presentes en 12 municipios y cuentan con 313 hogares, una plantilla de 172 trabajadores, de los cuales el 84% trabajan en atención directa, además de 100 personas voluntarias (Hogar Sí, 2021).

Las características que han de tener los usuarios de Hogar Sí para acceder al programa Hábitat son las siguientes (Hogar Sí y Provivienda, 2021):

- Ser mayor de edad.
- Encontrarse en la categoría sin hogar de ETHOS, tanto 1 como 2, es decir, encontrarse viviendo en la calle o en alojamientos de emergencia.
- Llevar en situación de calle de forma prolongada: pernoctar más de un año en la categoría 1 o 2 de ETHOS de forma continua o llevar un mínimo de tres años en la categoría 1, 2 o 3 (personas alojadas en dispositivos para PSH) de ETHOS.
- Tener problemas de salud mental, adicción y/ discapacidad, sumada a la situación sin hogar.

Según la propia fundación, el 96% mantiene la vivienda y 115 personas han seguido un tratamiento sociosanitario, cuyo grado de satisfacción es 6,19 sobre 7 (Hogar Sí, 2020).

Los principios de Hogar Sí son cuatro. Estos son “la innovación social, que ayude a crear soluciones eficientes y eficaces; la creación de alianzas sociales; el enfoque en los derechos fundamentales; y la transparencia, como ejercicio de responsabilidad” (Hogar Sí, s.f.)

Capítulo 3. Ética en Trabajo Social

3.1 Origen

En sus inicios, la ética en Trabajo Social era el resultado de las normas que establecía la propia conciencia del individuo, muy condicionada por la influencia de la religión, la cual se daba de forma acrítica, y es denominada según Weber, como ética de la convicción (Idareta, 2013). No es hasta la segunda mitad del siglo XX, cuando la ética de la responsabilidad adquiere relevancia, y se comienzan a demandar acciones responsables y críticas (Idareta, 2013).

Una de las principales preocupaciones en el origen del Trabajo Social, era la moral de los individuos y la sociedad, por lo que se centraba tanto en la moral de los “profesionales”, como de los “usuarios”. Se atribuía a condiciones individuales y a la debilidad moral de los “usuarios” el encontrarse en esa situación, por lo que los orígenes éticos del Trabajo Social están muy vinculados con una intervención paternalista (Idareta, 2013).

Según Idareta y Ballesteros (2013), la evolución de la ética en Trabajo Social está conformada por cuatro periodos: el periodo moralizador, el de valores, el de teorías y normas éticas, y el de resolución de problemas éticos. El periodo moralizador se da de 1869 a 1933, cuya dimensión ética predominante era la teleológica y destacaba el paternalismo. El segundo periodo es el de

valores que va de 1947 a 1960, donde en primera instancia se continúa con la dimensión teleológica y termina predominando la deontológica, destacando el antipaternalismo. En el tercer periodo, el de teorías éticas de 1960 a 1980, y normas éticas de 1980 a 2000, se pasa de la predominancia de la dimensión deontológica a la dimensión pragmática y caracterizada por el paternalismo y antipaternalismo benignos. Por último, el periodo de resolución de dilemas éticos que va del año 2000 a la actualidad, en el cual predomina la dimensión pragmática y el paternalismo por burocratización.

Esta burocratización implica que los criterios ético-epistemológicos humanizantes hayan sido relegados por el sistema administrativo, conllevando a una deshumanización de estos criterios (Idareta y Ballestero, 2013b).

Para Reamer (2013) consta de cinco etapas muy parecidas a aquellas establecidas por Idareta y Ballesteros, estas son el periodo de moralidad, el periodo de valores, el de teoría ética y toma de decisiones, el de estándares éticos y de gestión de riesgos, y el periodo digital (Úriz, 2019).

3.2 Ética y paternalismo

Para Salcedo (2010), en la práctica del Trabajo Social, nos encontramos con dos tipos de ética, una ética profesional centrada en el cliente o ética antipaternalista y una ética centrada en el trabajador social o ética paternalista.

En la ética antipaternalista el principio que predomina sería el de respeto a la autonomía del usuario, mientras que en la paternalista el que prima es el de bienestar (Salcedo, 2010).

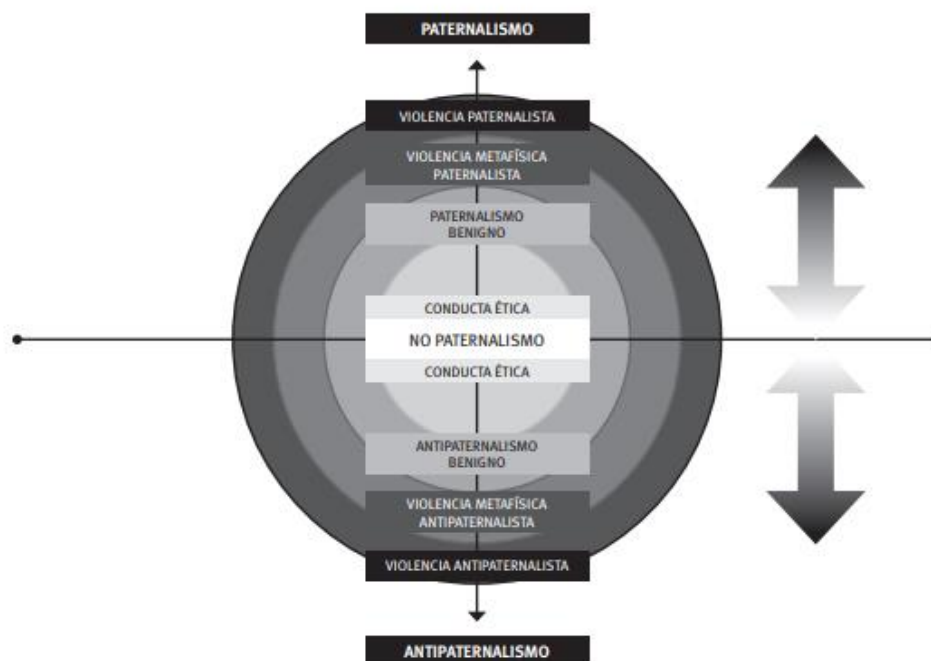
En una intervención paternalista se trata de conseguir lo mejor para el otro sin tener en cuenta los deseos de este mismo (Calder, 2010). Según Calder, puede ser un paternalismo directo, donde se impide al usuario hacer lo que quiere; paternalismo no oficial, en el que se manipula u oculta información; o, paternalismo interpersonal, que utiliza la confianza creada para manipular al usuario.

Además de estos dos tipos de concepciones de paternalismo en torno a la ética, nos encontramos también con la ética no paternalista, que concede el mismo grado de importancia a ambos principios, autonomía y bienestar, sin anteponer ninguno sobre el otro (Idareta, 2014). El objetivo de esta ética no paternalista es alcanzar el bienestar respetando la autonomía del usuario y capacitándole para decidir por sí mismo y alcanzar su propio bienestar (Ballester, 2012). Por lo tanto, se han de aplicar los principios tanto básicos como generales del Código Deontológico teniendo presente el contexto determinado, ya que el usuario se halla en el centro de toda intervención (Idareta y Ballester, 2013b).

Hay que tener en cuenta que tanto a la ética paternalista como a la antipaternalista siempre les precede la violencia metafísica, es decir la violencia en potencia, pues implica reducir al Otro a las ideas que tenemos de él (Idareta, 2012). Este término, acuñado por Jaques Derrida, se presenta de formas diferentes como en la “generalización, la abstracción, la descontextualización, etc.” (Idareta y Ballester, 2013b, p 29).

Como se puede ver en la siguiente figura (figura 2), el no paternalismo se hallaría en el centro, siendo el único punto en el que no se ejerce violencia contra el usuario, y la única calificada como conducta ética (Idareta y Ballesteros, 2013).

Figura 2. Escala de violencia al Usuario (EVU)



Fuente: Idareta 2013 (como se citó en Idareta y Ballesteros, 2013, p 149)

Esta figura representa la Escala de Violencia al Usuario (EVU), donde las conductas no éticas serían tanto el paternalismo como el antipaternalismo, tanto en su forma metafísica como benigna, pero en su forma benigna está permitido al profesional de forma excepcional (Idareta y Ballesteros, 2013).

3.3 La concepción del Otro

La concepción que tenemos del Otro es algo fundamental, y más en lo que se refiere a la intervención social, pues según qué concepción tengamos marcará de forma determinante nuestro trato hacia el Otro. Tal como establecen Iradeta y Úriz (2012), en relación a la ética de Lévinas, la primera filosofía debería ser la ética, en lugar de la ontología, pues ésta entraña el peligro de reducir al Otro a categorías prefijadas, es decir “reducir al Otro a lo que yo sé de él” (Idareta y Úriz, 2012, p.36); mientras que Lévinas plantea que el Otro es “una singularidad

irreductible debido a que siempre precede y excede al sujeto que lo recibe” (Idareta y Úriz, 2012, p.37). Por lo tanto, para Lévinas, hay que aproximarse desde la sensibilidad y descategorizar siempre al Otro, tras la categorización que se hace previamente (Idareta, 2012).

Estrechamente relacionado a la concepción de Lévinas, por su parte Derrida concibe al Otro más allá de lo humano, el cual no se puede reducir a mi propio Yo (Herrero, 2018). La hospitalidad es para éste imprescindible en la que “se debe acoger al otro antes de preguntarle por su nombre (...), la autenticidad de mi disposición hospitalaria exige que ese otro pueda ser cualquiera” (Herrero, 2018, p.86).

3.4 Código deontológico

Los códigos deontológicos surgieron con una función principalmente reguladora (Ballesteros et al., 2013). Sin la existencia de estos códigos deontológicos las decisiones tomadas por los profesionales serían arbitrarias y subjetivas, por lo que las intervenciones caerían en el relativismo (Ballesteros et al., 2013). Además, son la declaración pública de que la confianza del usuario no va a ser defraudada (Salcedo, 2006).

El Código Deontológico de Trabajo Social en España surge en 1999. Recoge los principios y criterios comunes, y se basa en el documento de principios y criterios de 1994 de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) (Ballesteros et al., 2013), compuesto por 3 principios básicos. Estos son: derechos humanos y dignidad humana, del que parten otros 6 principios; el de justicia social, del que parten 5; y de integridad profesional, que

deriva en otros 7 principios, por lo que está conformado por un total de 21 principios (CGTS, 2019).

El Código Deontológico es definido, tal como establece el artículo 1, como el “conjunto de valores, principios y normas que han de guiar el ejercicio profesional de los/las trabajadores/as sociales en el Estado español” (CGTS, 2018, p.7).

3.4.1 Principios del Código Deontológico de trabajo social

El principal objetivo de los principios es regular las relaciones entre el profesional y el cliente (Salcedo, 2006), los cuales son “abstractos y generales” (Idareta, 2012, p.5). Tal como afirma Damián Salcedo, muchos de los principios que guían y fundamentan el Trabajo Social no han cambiado, aunque se haya readaptado (véase cuadro 2) (Salcedo, 2000, p.82). Estos, parten tanto de la ética kantiana, como del utilitarismo consecuencialista de J.S. Mill (Idareta y Úriz, 2012).

Tabla 2. Comparación temporal de principios

<i>Biestek (1957)</i>	<i>Butrym (1976)</i>	<i>Banks (1995)</i>
Individualización	Individualización	Respeto y promoción de los derechos de los individuos
Expresión significativa de sentimientos	Expresión significativa de sentimientos	Promoción del bienestar
Implicación emocional controlada	Implicación emocional controlada	Igualdad
Aceptación	Aceptación	Justicia distributiva
Actitud antifiscalizadora	Actitud antifiscalizadora	
Autodeterminación	Autodeterminación	
Confidencialidad	Confidencialidad	
	Respeto a las personas	

Fuente: Salcedo (2000, p.82)

Como se puede ver en la tabla 2 los cambios producidos entre la lista de Biestek y Butrym son ínfimos, ya que éste lo único que hace es incluir el de “respeto a las personas”. Es con la lista establecida por Sarah Banks, donde nos encontramos principios eliminados y otros reflejados con terminología diferente.

El término valor hace referencia a “aquello que indica nuestra preferencia por algún aspecto de la realidad, aquel que nos indica lo bueno, lo prioritario, lo que está bien y lo que, precisamente por ello, merece la pena salvaguardarse y promoverse” (Idareta et al., 2017).

La parte que hace referencia a los principios básicos y generales de la profesión se hallan en el capítulo II del Código Deontológico de Trabajo Social en España (CGTS, 2018, p.11), y son los recogidos en la siguiente tabla (tabla 3).

Tabla 3. Principios del Código Deontológico de Trabajo Social

PRINCIPIOS BÁSICOS		
1. Dignidad	2. Libertad	3. Igualdad
PRINCIPIOS GENERALES		
1. Respeto activo	2. Aceptación de la persona	3. Superación de categorizaciones
4. Ausencia de juicios de valor	5. Individualización	6. Personalización
7. Promoción integral de la persona	8. Igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación	9. Solidaridad
10. Justicia social	11. Reconocimiento de derechos humanos y sociales	12. Autonomía
13. Autodeterminación	14. Responsabilidad y corresponsabilidad	15. Coherencia profesional

16. Colaboración profesional	17. Integridad	

Fuente: Elaboración propia a partir del Código Deontológico de Trabajo Social (CGTS, 2018)

Tal como se puede ver el Código Deontológico establece tres principios básicos de los que luego parten los principios generales que ascienden a la cifra de diecisiete principios.

En referencia a la concepción del Otro expuesta en el apartado anterior, los principios éticos, han de ser aplicados por la sensibilidad preoriginaria, para garantizar que no se pueda reducir al Otro a categorías, manteniendo su singularidad (Idareta y Úriz, 2012), por lo que se ha de ser crítico y autocrítico a la hora de intervenir (Idareta, 2012).

Capítulo 4. Marco epistemológico

La corriente epistemológica que guía el siguiente trabajo es el paradigma sociocrítico y la teoría crítica, la cual no surge en Trabajo Social hasta los años sesenta del siglo pasado, por lo que los sujetos dejan de ser entes pasivos convirtiéndose en los protagonistas (Viscarret, 2014). Su interés es emancipador y concientizador, en el cual la autorreflexión es un elemento fundamental y se da la reconstrucción constante (Alvarado y García, 2008). Además, cabe destacar la importancia del compromiso con el cambio social y el interés en la liberación y en el cambio de las estructuras sociales (Escudero, 1987). Los principios que fundamentan este paradigma son según Ramírez (2009, p.31):

- Las transformaciones sociales en el centro del análisis.
- Dar respuesta a los problemas derivados de las transformaciones.

- Incidir en el conocimiento y comprensión de la realidad como praxis.
- Establecer la emancipación del saber.
- Orientar el conocimiento para emancipar y liberar al ser humano.
- Centrar los objetos de estudio en las creencias, intenciones, motivaciones y valores.

También podemos añadir los siguientes elementos según Viscarret (2014, p.206):

- Buscan explicar el orden social
- Para entender las relaciones de poder es fundamental la perspectiva del conflicto.
- Lo que precursa el cambio es el autoconocimiento.
- La participación de los oprimidos en el proceso de cambio.

Cabe destacar el humanismo crítico, que defiende que la intervención ha de estar dirigida a cambiar las condiciones sociales pues considera que las personas no son responsables ni culpables de encontrarse en una mala situación, sino que la responsabilidad es de las condiciones sociales que les rodean (Matulič, 2015), como de la estructura o los orígenes sociales (Viscarret, 2014). Esta idea es un elemento fundamental y central a lo largo de todo el trabajo. El modelo humanista tiene como pilares, al igual que el Trabajo Social, el respeto a las personas y la no imposición (Viscarret, s.f), es decir el respeto a la dignidad y a la libertad.

Es imprescindible realizarlo desde una perspectiva crítica ya que esta investigación se fundamenta en la percepción y opiniones de las PSH, siendo estos los protagonistas, sobre la intervención de las trabajadoras sociales. Esto

es necesario para ser conscientes de que, al margen del desarrollo profesional y el cumplimiento de ciertos estándares éticos básicos, hay que poner el foco en los propios usuarios, para saber si las dinámicas y formas de actuación han de ser repensadas, pues al fin y al cabo son los usuarios quienes padecerán una buena o mala intervención. Por lo tanto, el elemento y la función central, es la “concientización”, cuyo término fue acuñado por Freire, pues se ha de tomar conciencia de la propia posición que ocupa tanto el profesional como el usuario para cambiar la estructura (Viscarret, 2014).

Es por ello, que este trabajo se sustenta en base a los principios del Código Deontológico de Trabajo Social español que es o debería ser la guía para el desarrollo profesional. Pues además esta teoría crítica, comparte algunos de los principios que aparecen dentro del Código Deontológico español, tales como la justicia y respeto al cliente (Viscarret, 2014), que corresponden a los principios número diez y uno, respectivamente del Código (CGTS, 2018).

SEGUNDA PARTE: CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Capítulo 5. Delimitación del objeto de estudio

El objeto de estudio de esta investigación será la percepción de las personas sin hogar pertenecientes actualmente (2022-2023) a un dispositivo con metodología Housing First en Madrid (Hogar sí y Provivienda), sobre la práctica de las trabajadoras sociales, de acuerdo a los principios del Código Deontológico de Trabajo Social.

Se ha escogido la metodología Housing First debido a que los principios que la sostienen, a diferencia del modelo en escalera, centran su atención en la vivienda como derecho humano y el respeto a la autonomía y autodeterminación “sin coerción” por parte de los profesionales (Hogar Sí, 2021). Por lo que se considera que los estándares éticos estarán más presentes que en el modelo en escalera, por la propia configuración de la metodología Housing First. Por otro lado, Hogar Sí ha sido escogido por ser la primera en utilizar esta metodología en España (Hogar Sí, s.f.), por lo que sus formas de intervención estarán más asentadas.

Esta será medida con los principios del Código Deontológico y no con los artículos, ya que estos principios deberían estar de forma latente en toda intervención y permiten acercarse a la forma de intervenir de cada profesional de forma más profunda.

5.1 Objetivos

Los objetivos planteados en la investigación son los que se detallan a continuación, tanto el general, como los específicos.

- Objetivo general:
 - Conocer qué percepción tienen las PSH del desempeño profesional de los trabajadores sociales que trabajan en dispositivos con metodología Housing First.
- Específicos:
 - Averiguar si se dan los principios según la percepción de los usuarios y en qué grado.
 - Conocer si la percepción que tienen los usuarios de los profesionales de Hogar Sí y Provivienda varía respecto a la que tienen de profesionales que trabajan con el modelo en escalera.
 - Conocer si los profesionales confieren importancia a los principios del Código Deontológico y si hay transferencia de los principios en su intervención.
 - Analizar si la intervención de las trabajadoras sociales es paternalista (prima autodeterminación a bienestar), anti paternalista (prima bienestar a autodeterminación), o no paternalista, según la percepción de los usuarios.

5.2 Conjeturas

A pesar de que el Código Deontológico es conocido por los profesionales del Trabajo Social, estos no le dan importancia en su práctica profesional (Idareta, 2021). Se da un uso acrítico de los principios que rigen el Código Deontológico, y para que este uso sea crítico, ha de realizarse una aproximación a la ética de la virtud, que exige que seamos responsables y sepamos justificar nuestras decisiones. Según Idareta (2021, p.90), "No es suficiente con conocer

los principios: hemos de encarnarlos a diario, convencidos de su valor y de que debemos prestar una atención de la máxima calidad”.

Por ello, este trabajo no pretende dar respuesta a si las trabajadoras sociales, y mucho menos otros técnicos, son conocedores o no del Código Deontológico, sino a qué principios pertenecientes a él son los percibidos por los usuarios, y si estos convergen con los que las trabajadoras sociales consideran más importantes. Es decir, ese desfase entre lo que se declara y lo que se realiza, que Adela Cortina plantea con la ética de la razón cordial (Idareta, 2021).

Por lo tanto, estos objetivos han sido planteados, partiendo de la configuración de una serie de conjeturas, las cuales son:

- 1. Los profesionales no conocen el Código Deontológico de Trabajo Social de forma profunda.
- 2. Los usuarios no perciben la “importancia teórica” que deberían darle los profesionales a los principios del Código Deontológico de Trabajo Social, no están reflejados de forma clara en su intervención.
- 3. No hay transferencia, a los usuarios, de los principios por medio de la intervención.
- 4. Los profesionales no incumplen los estándares éticos, pero tampoco los tienen presentes de forma consciente, repercutiendo negativamente en el usuario.

TERCERA PARTE. DISEÑO METODOLÓGICO

Capítulo 6. Justificación metodológica

La metodología que se utilizará, para contrastar las hipótesis de investigación formuladas, es una metodología mixta, la cual consta de una parte de metodología cuantitativa y otra de metodología cualitativa.

Ha sido escogida una metodología mixta debido a que se considera que son necesarias ambas para dar respuesta a los objetivos planteados, pues dentro de esta investigación podemos centrarnos en dos poblaciones diferentes. Por un lado, nos encontramos con los profesionales que trabajan con metodología Housing First en Hogar sí y Provienda, por lo que se ha escogido la metodología cuantitativa para conocer ciertas nociones relevantes sobre el Código Deontológico de Trabajo Social; mientras que para la población conformada por los usuarios de esta metodología, se escoge hacerla desde la metodología cualitativa, pues interesa saber con mayor detalle la percepción de estas personas acerca del desempeño profesional, siendo esta metodología la más óptima, pues permite acercarse a la parte latente que se halla bajo el discurso.

En la metodología cuantitativa las hipótesis guían y delimitan lo observable, se pasa de la hipótesis de investigación a la hipótesis estadística y éstas son contrastadas (Rubio, 2022).

Por otro lado, en la metodología cualitativa las hipótesis guían el diseño y la construcción de instrumentos, son emergentes y no se parte de una hipótesis que se haya de contrastar (Rubio, 2022).

6.1. Técnicas de investigación

La técnica de investigación cuantitativa es un pequeño cuestionario que se realizará a los profesionales que trabajen en Hogar Sí, cuyos resultados no son representativos estadísticamente. La encuesta es “la aplicación de un proceso estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos” (Cea, 2009, p.240).

El cuestionario será en base a preguntas sobre el grado de conocimiento del Código Deontológico de Trabajo Social español, y en concreto el conocimiento de los principios que en él aparecen. Este se realizará a través de internet, ya que no requiere de la figura del investigador de forma presencial, y permite llegar a los profesionales de forma más rápida y sencilla, donde hay mucha más flexibilidad para su realización, pudiendo elegir el momento más adecuado para rellenarla, sin interferir así en su horario profesional. Además, se conseguirá de esta manera dar un alto grado de confidencialidad, de forma que el profesional no se sienta controlado por la investigadora (Callejo y Viedma, 2005).

Por otro lado, la técnica cualitativa que se utilizará será la entrevista, cuyas definiciones comparten los siguientes elementos: es cara a cara; se realiza con unos objetivos que han de ser explicitados; la relación que se da es asimétrica, estando por encima el entrevistador; se utiliza la palabra como soporte básico y hay interacción comunicativa (Rubio y Varas, 2011). La entrevista será abierta, en la cual no existen unas preguntas concretas que han de ser contestadas, sino un guion de temas (Anexo I) (Rubio y Varas, 2011). La entrevista abierta ha sido seleccionada, debido a que permitirá buscar los principios implícitos que los usuarios perciben acerca de los profesionales en su desempeño profesional.

Esto se debe a que, al no haber una serie de preguntas concretas, se condicionará lo menos posible a los entrevistados, ya que no se mencionarán los nombres de los principios concretos del Código Deontológico español, que servirán para medir esta práctica de las trabajadoras sociales. Por lo que los resultados que se extrapolarán no estarán sesgados por un conocimiento previo de estos principios, sino de aquellos latentes en la práctica profesional, según su propia percepción. Las entrevistas serán realizadas de forma presencial, ya que vía telefónica no permite la fluidez necesaria y la atención puede perderse con mayor facilidad, sin contar con la brecha digital, pues los usuarios pueden no contar con dispositivos electrónicos.

Ambas técnicas permiten dar respuesta a todos los objetivos, ya que la técnica cuantitativa se realiza para conocer grosso modo cómo ven los profesionales su propio conocimiento y práctica; y la cualitativa, se realiza para conocer aquello que les llega a los usuarios, siendo este el objetivo principal de la investigación. Por lo tanto, se opta por una perspectiva *emic* para la realización de este trabajo, lo cual quiere decir, que se tratará de explicar desde la perspectiva de los sujetos investigados.

6.2 Universo y diseño muestral

El universo suele estar conformado, por lo general, por “el conjunto de individuos que conforma la población que se va a estudiar” (Callejo y Viedma, 2005). En la metodología cuantitativa, la unidad de análisis será el individuo, el profesional; y en la cualitativa la posición social del individuo, los usuarios.

6.2.1 Metodología cuantitativa

Dentro de la metodología cuantitativa, el universo está conformado por aquellos profesionales que trabajen en Hogar Sí y Provivienda con metodología Housing First. En la muestra se ha decidido escoger tanto aquellos profesionales que sean trabajadoras sociales, como a aquellos profesionales que no; debido a que a la hora de realizar las entrevistas las personas entrevistadas pueden no saber con qué tipo de profesional han tratado y para tener otra variable de comparación y comprobar así si las respuestas de las trabajadoras sociales variarán por el hecho de serlo, o por el contrario se guiarán por otro tipo de factores y no como profesionales del Trabajo Social.

El muestreo es no probabilístico, por lo que no es aleatoria, y no hay validez estadística ni inferencia.

6.2.2 Metodología cualitativa

Dentro de la metodología cualitativa, la población está conformada por los usuarios de Hogar Sí y Provivienda, con los que se trabaja desde la metodología Housing First, debido a que pueden dar una visión tanto de la metodología Housing First como del modelo en escalera. Por lo tanto, la muestra está conformada por los representantes típicos de su clase de referencia y cuya selección se ha hecho de manera intencional. En ella se han seleccionado las personas significativas para los objetivos de la investigación, además de por criterios de disponibilidad y facilidad de acceso, ya que al tratarse de usuarios de una fundación el acceso era restringido, accediendo a estos mediante intermediarios. Al tratarse de una metodología cualitativa los criterios no son estadísticos sino estructurales y la unidad muestral es la posición del individuo.

Esta muestra está compuesta por seis varones, cuatro de ellos españoles y dos extranjeros con diferentes años en calle y en Hogar Sí, que será explicitado en la siguiente tabla (Tabla 4). Sin embargo, aunque se hubiese querido tener el mismo número de mujeres que de hombres, esto no ha sido posible debido al acceso restringido, explicado en el apartado anterior, y a la baja proporción de mujeres que llegan a situación de calle respecto a los hombres, un 23,3% de mujeres frente a un 76,7% de hombres (INE, 2022c), comentado en el capítulo 2 de este trabajo.

Tabla 4. Datos de las personas entrevistadas

Número de entrevista	País	Primera vez que se quedó en calle	Tiempo en Hogar Sí
Entrevistado 1 (E1)	España	2007	5 años
Entrevistado 2 (E2)	Serbia	Indefinido	2 años
Entrevistado 3 (E3)	España	Indefinido	2 años y 6 meses
Entrevistado 4 (E4)	Marruecos	Más de 10 años	10 meses
Entrevistado 5 (E5)	España	indefinido	1 año y 9 meses
Entrevistado 6 (E6)	España	1 año	2 años y 5 meses

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla, aparece la forma en la que serán identificados los entrevistados en la parte de análisis y discusión de resultados cuando aparezcan transcripciones (Anexo 2). Los nombres no han sido referidos para salvaguardar el anonimato de los participantes, al igual que tampoco aparecerá el nombre de los profesionales que mencionan, sustituyéndose estos por X o Y, en el caso de aparecer más de un nombre en la misma frase.

En la mayoría de los casos se puede extrapolar que hablaban de trabajadoras sociales, sin embargo, no se puede garantizar que todas ellas lo fueran, pues se refirieron con términos como técnico, asistente social, servicio social, entre otros.

CUARTA PARTE. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Capítulo 7. Percepción de las PSH sobre el desempeño profesional

El objetivo general formulado en este trabajo consistía en: conocer qué percepción tienen las PSH del desempeño profesional de las trabajadoras sociales que trabajan en dispositivos con metodología Housing First. La totalidad de las personas entrevistadas comenzaron diciendo que tenían una opinión muy positiva de los técnicos en general que habían conocido a lo largo de su trayectoria, tanto del modelo en escalera, como de Hogar Sí y Provivienda, lo que encaja con el grado de satisfacción de 6,19 sobre 7 (Hogar Sí, 2020) que vimos en el marco teórico

Yo... todas las personas que... que he tenido trato con ellas, las instituciones o las personas que me han llevado desde el principio hasta ahora... perfecto o sea... (E1).

Yo siempre muy bien me he sentido... muy querido. Muy muy muy así querido y siempre se preocupaba por mí, muy bien la verdad que no tengo ninguna queja (E2).

La labor que hace esta gente es que no son... eso no se paga con nada, ¿sabes? O sea, no se paga con nada. O sea, de... como te tratan, lo que se preocupan... Tú no te puedes imaginar cómo estaba yo... (E3).

Vosotros no sé... de servicio social la verdad, sois buenos (E4).

Claro yo he conocido a trabajadores sociales y trabajadoras, he conocido un montón. Así pero bueno, yo lo que te he dicho desde mi experiencia que no es poca he conocido un montón de... Para mí. ¿En el 90% de los casos? Sí, sí, gente, muy sabes muy por la labor (E5).

Pues la verdad es que me ha venido muy bien con los asistentes sociales, me he llevado bien con todos (E6).

Sin embargo, profundizando en sus historias, se ha percibido que de forma general no tienen la misma opinión de aquellos profesionales que les atendieron con metodología Housing First, que de aquellos que lo hicieron con el modelo en escalera, por lo que se ha decidido incluir al tratarse de un hecho generalizado en todas las entrevistas.

A continuación, se detallarán los principios, básicos y generales, percibidos en las entrevistas tanto aquellos que cumplen como los que incumplen los técnicos, según la percepción de los usuarios. Además de diferenciar a los profesionales dependiendo de la metodología que se ha utilizado.

A pesar de que los aspectos mencionados podrían corresponder a más de un principio, se ha decidido poner en tan solo uno de ellos, en el principio que se considera que destaca más los aspectos mencionados, con la intención de aportar claridad al trabajo. Además, para facilitar la lectura se han agrupado aquellos principios que se considera que derivan de otro o que están muy correlacionados y se han ordenado según la importancia que se les ha dado, estableciendo primero aquellos más mencionados y después los menos mencionados o no mencionados en absoluto.

7.1 Principio de libertad: autonomía y autodeterminación

El principio de libertad es el segundo de los principios básicos establecidos por el Código Deontológico de Trabajo Social, el cual es definido como “la persona, en posesión de sus facultades humanas, realiza todos los actos sin coacción ni impedimentos” (CGTS, 2018, p.11). De este principio

derivan el principio de autonomía “ejercida desde la confianza en las capacidades propias de los profesionales, sin coacciones externas” (CGTS, 2018, p.11) y el de autodeterminación “como expresión de la libertad de la persona y por lo tanto de la responsabilidad de sus acciones y decisiones” (CGTS, 2018, p.11).

Estos principios han destacado frente a los otros, en lo que respecta a la metodología Housing First, donde en todos los casos han ejemplificado esta libertad desde la libertad a consumir, algo que es motivo de expulsión por incumplimiento de requisitos y normas en el modelo en escalera

Vamos a ver el trato que te da RAIS⁸ es es todo muy liberal, o sea es... tú puedes tener un consumo ¿no? Tú, por ejemplo, eh estás en otro tipo de de proyecto, no digamos. Y... tú no puedes consumir a lo mejor si estás en un albergue (...) aquí tú tienes tu casa, o sea, eres como una persona normal ¿no? yo tengo que pagar mi... yo pago el 30% de lo que... de mis de mis o sea de mis ganancias ¿no? y yo en mi casa puedo hacer lo que quiera, puedo llevar a quién quiera ¿no? (E1).

A ver puedo hacer mi vida es mi casa lo que drogarme bueno yo he dejado las drogas, pero... por la programa puedo hacer todo (E2).

También, esta libertad se ha mostrado al poder negarse a ser visitados un día que les venga mal o que no quieran, además de poder elegir ellos el lugar, sin que tenga que ser en su casa

Pero si por ejemplo yo no necesito nada y hemos quedado y a ella le surge algo o a mí me surge, pues nos llamamos *oye, mira que vamos a dejarlo para otro*

⁸ La Fundación RAIS es ahora Hogar Sí

día. Yo, por ejemplo, hoy lo he dejado para hoy. Y... y me tenía... lo hizo el martes y el martes me sentí mal del estómago y la dije que no, así varias cosas vamos (...) pero vamos que si yo no quiero que ellas vengan a mi casa... O sea, es mi casa sabes ¿no? (...) tú puedes hacer vamos como como cualquier persona ¿sabes? qué es lo que te digo que es la libertad que tienes (E1).

(...) Si tengo prisa la chica, pues se va antes y ya ta le pongo los sucesos que es una de la... quedamos a las once de la mañana (E6).

También aparece la expresión de libertad sin coacciones externas propias de la autonomía y la autodeterminación, en la que los usuarios hacen hincapié en que fomentan ambas permitiéndoles tomar sus propias decisiones

Son muy cercanos ¿sabes? lo que es esa gente sabes que no no sé cómo decirte te permiten hacer... sabes y decidir y decidir... porque cuando uno viene de la calle es muy difícil (...) lo que procuran ellos es que tú decidas, hagas no hagas... por ejemplo a nivel laboral si quieres ponerte en búsqueda de empleo bien sino no...(E5)

Esto no se da de igual manera en el modelo en escalera, donde las opiniones de los usuarios respecto al desempeño de los profesionales son negativas, al ver que sus opiniones no se tienen en cuenta y se dan consecuencias negativas cuando no siguen las indicaciones de los trabajadores, lo que en el marco teórico vimos denominado como “escalera de sanciones” (Sahlin, 2005)

Y cada uno tiene unos problemas, pero yo, por ejemplo, eso que... con esta persona, por ejemplo, que me dice me destrozó, o sea, digo *es que me has quitado lo poco que que...* o sea no lo estoy utilizando como tú piensas que lo tengo utilizar puede llevar razón... (E1).

Yo lo siento así no quiero criticar, pero cuando yo hago una hago porque lo quiero hacer de corazón, no por la obligación ¿no? (...) Ambiente tóxico por esto yo discutía con la primera trabajadora porque normal ella me ofrece todo lo posible de opciones de comedores y yo yo comedor no voy a ir, no me mandas porque yo reconozco. Primero soy débil. No quiero juntarme con las personas porque yo llevo rastro muchos años dependencia para mí esto es tóxico del día de hoy los problemas que me pasa nosotros somos costumbrados, cualquier problema lo arreglamos con la droga y... no es el caso ¿vale? no me mandas y por esto era discusiones (E2).

7.2. Principios de individualización, personalización y promoción integral de la persona

Estos tres principios surgen a partir del principio básico de dignidad. La individualización se define como “individualización expresada en la necesidad de adecuar la intervención profesional a las particularidades específicas de cada persona, grupo o comunidad” (CGTS, 2018, p.11), la personalización “exige reconocer el valor del destinatario no como objeto sino como sujeto activo en el proceso de intervención con la intencionalidad de derechos y deberes” (CGTS, 2018, p.11) y la promoción integral de la persona “considerada como un todo, desde sus capacidades potenciales y los múltiples factores internos y externos circunstanciales” (CGTS, 2018, p.11). Por lo tanto, estos tres principios se centran en abordar al destinatario de la intervención como un individuo único y activo en el proceso.

Respecto a estos principios, los entrevistados también coincidieron, al igual que con los principios anteriores, en que estaban muy presentes en el modelo Housing First, y no tanto en el modelo en escalera. Se puede ver en los

siguientes fragmentos cómo atienden sus demandas particulares y promueven su desarrollo, preservando así estos principios

Yo mira hoy, por ejemplo, como me ha mandao esta mañana lo del artículo este de El País y tal, pues ya esta mañana se lo he mandao y ya me ha contestado *ah pues que bien, pues me ha gustado mucho y tal, estaba pues muy bien y tal* ...o sea yo si tengo algún problema, lo que sea... además te lo dicen *si necesitas cualquier cosa....* Y ahí están, o sea siempre han estado ahí ¿sabes? Gente super maja, muy agradable, muy bien muy bien (E3)

Ella te lo dice... y te dice *bueno es tu vida, tú sabrás lo que haces ¿no? yo te lo estoy diciendo como...* ¿sabes? como un ser humano que yo veo que hay... (E1)

Sabes lo que te digo... que al final yo qué sé hablamos de... es que no sé... no, no lo percibo como un trabaj... sabes por ejemplo un tratamiento de drogadicción... que también por desgracia lo he sufrido... vale, pero ya diferente, sale un terapeuta, ya te marca una pauta o ya así así... pero con con esta gente qué es lo que te digo te abren entonces claro sin querer... bueno cada uno será cada uno, pero sin querer... cuentas, hablas de tu familia, de los problemas que has tenido... yo qué sé mogollón de cosas... (E5).

Bueno, entonces unas personas y de todos por paciencia conmigo porque... no es facil. No es facil y a parte mi soledad. Y siempre te mando un mensaje y que tal, como estas... se preocupa. Aparte de su trabajo. ¿Y de su tiempo no? y bien bien, muy bien (E2).

En cambio, en el modelo en escalera puede observarse como estos profesionales no les atendían de forma que se adecuaran a sus demandas o características específicas

Hemos discutido al final, digo mejor para mí porque yo no vivo condiciones de cuándo viene la visita... de yo necesito con alguien de hablar, aunque seas mi trabajador, pero relajarme, pero no... yo... te estoy explicando mi situación, que no tengo para pagar. Tú me dices *no trabajo para ti*, aquí es verdad, pero yo no tengo familia, no tengo nada... (E2)

(...) Dice *bueno, pues llama al 010* y digo *es que el 010 estoy llamando y no me lo cogen...* y digo *necesito esto rápido ¿entiendes?* y ya salió y dice *mira, si te digo la verdad*, me dijo, así sabes y me sentó... tu imagínate... tampoco me lo tomé... pero dije, *vamos que es que es salta y esto que salta me está consumiendo en el móvil eh...* y dice *es que la persona que coge el teléfono está de vacaciones...* Entonces me estás diciendo que encima me has llegado a decir que llame y ahora ya a lo último me dices esto. (E1)

7.3. Principios de dignidad, respeto activo, aceptación de la persona, superación de categorizaciones y ausencia de juicios de valor

Estos principios ligados todos al principio básico de dignidad “la persona humana, única e inviolable, tiene valor en sí misma con sus intereses y finalidades” (CGTS, 2018, p.11), subrayan la importancia del respeto como elemento indispensable sin caer en categorías prefijadas, y reducir a ellas al individuo.

En el modelo Housing First la dignidad, el respeto activo “a la persona, al grupo, o a la comunidad como centro de toda intervención profesional (CGTS, 2018, p.11) y la aceptación de la persona “en cuanto tal con sus singularidades y diferencias” (CGTS, 2018, p.11), está muy presente en el trato que los profesionales dispensan a los usuarios

A mi por ejemplo cuando vienen, pues me apoya, ¿no? sabes hablas con gente y tal... [chasquea la lengua] Te:...No se abre sabes y... te quedas relajado ¿no?
(E1)

Incluso me llaman de las de la oficina de ellos que también me llama mucho...
¿Qué tal vas X? ¿Bueno cuando vas a venir a verme me vas contando y me cuentas cómo te va? y tal alguna vez voy allá de la oficinas de ellos y ya te digo o sea que están siempre siempre encima o sea se preocupan por ti mucho mucho... o sea que mu bien, mu bien... (E3)

A ver, yo siento también que a veces le cargó mucho con mis problemas, sobre todo a voy a hablar de X, porque la última persona conmigo lleva tiempo. Porque yo bueno, ahora cuando viene no tengo tanta historia de contar y enfado y todo esto que me aguanta, pero era yo sé que son como a veces se siente como una papelera de... solo me escuchas yo sólo no un paro de uh uh uh uh pero porque... Tantos problemas, tantos bueno... por esto le agradezco que tiene paciencia. ¿Y de una manera yo así me relajo, sabes? Porque es como un vaso, rellenas rellenas... hay que salir porque si no sale pues explota (E2)

Que a lo mejor luego te echan la peta pero vamos te tienes que callar porque... porque llevan razón, en general bien. Y me conocen (E5)

Mientras que, en el modelo en escalera, los usuarios han visto estos principios vulnerados

Y no sé qué me dijo, me dijo, porque a lo mejor el hombre se pensaba que yo cobraba. ¿Pero yo no cobraba nada, no? Y dijo coño dice *que esto no es El Corte Inglés*. ¿Me dijo algo así, sabes? Me dice... perdona, o sea, yo se la verdad es que me siento como una bala porque... ya que tenga que estar yo... o sea a mí no me gusta ir a oye dame dame un poquito de colonia, dame una cuchilla a mí

no me no me no me es grato ¿sabes?_y ya que me trate así pues dije... *tio mira oye perdona...* que le trate como... que le trate bien de que *no estoy cobrando nada ¿sabes? si te lo quieres quedar y te lo quieres llevar pa tu casa...* Que no es que yo te estoy pidiendo para ahorrarme yo algo sabes que yo si estoy aquí no por gusto ¿sabes? (E1)

Los principios de superación de categorizaciones “derivadas de esquemas prefijados” (CGTS, 2018, p.11) y ausencia de juicios de valor “sobre la persona, así como sobre sus recursos, motivaciones y necesidades” (CGTS, 2018, p.11), nuevamente es salvaguardado en mayor proporción por los profesionales Housing First que por los del modelo en escalera

En el caso de Housing First, los profesionales no hacen juicios de valor cuando se encuentran a un usuario ebrio, simplemente aplazan el encuentro para que puedan hablar correctamente

Y estaba yo un poco bebido. Y ella ya me lo notó sí y me dijo, *mira, X dice, yo te voy a ser sincera, dice, mira a mi hablar con una persona que está borracha a mi como que no, como que no me es grato ¿sabes?* Así tranquilamente me lo dijo (...) Y me dijo, *vamos a dejarlo para otro día me voy* (E1).

Sin embargo, en el modelo en escalera encontramos que por la propia idiosincrasia del modelo se prejuzga y se crean categorías estancas en las que son agrupados todos los usuarios, reduciendo al Otro a la idea que tenemos de él, a categorías prefijadas, sin llegar a descategorizar tras la categorización que se hace previamente (Idareta, 2012) como vimos en el marco teórico

Un día me me enfadó mucho. Porque había una tontería ahí, justo no me quedo sin nada, no tenía nada y le digo, *oye, me puedes comprar un par cosas...* y

discutía un poco. Y yo entiendo que la gente tengo... que hay gente piensa que se gasta por la droga lo que sea (E2)

Yo te digo, como nunca había ido a un sitio de esos, yo pos pa ir arreglao ¿no? y caro me puse los zapatos, camisa, afeitao un poco tal (...) Y me dice... y cuando les explico el caso, así que no tenía dinero ni recursos que no eso que no lo otro... *pues parece mentira que usted con la pinta que tiene venga a un sitio de estos a pedir nada*, y si me cogí... *pues muchas gracias*, cogí y me fui. Esa fue la primera experiencia que tuve yo con una asistente social. O sea que hay que ir con un cartón de vino descalzo y hecho mierda....que tiene... es así la vida (E6).

Y me decían los profesionales, *es que no tienes la capacidad de querer tío, ni dejar que te quieran*, me decían y si... (E5)

7.4 Principio de igualdad y de igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación

El principio básico de igualdad es definido como “cada persona posee los mismos derechos y deberes compatibles con sus peculiaridades y diferencias” (CGTS, 2018, p.11), del cual deriva el principio de igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación “desde la convicción de que cada persona tiene capacidades para una mayor calidad de vida” (CGTS, 2018, p.11). Este principio está latente en los discursos de las personas entrevistadas con respecto a los profesionales del modelo Housing First, sobre todo en lo referente a la equidad, pues como vemos en los principios de individualización y personalización tratan de adecuar la intervención dependiendo de la persona

A mí, por ejemplo, vienen una vez a la semana, pero hay gente que tienen que ir más a menudo, por ejemplo, para hacer un tipo de papeles les tiene que

acompañar. Porque a lo mejor yo qué sé físicamente estaba, sabes, hay de todo (E1).

Como no, no, no rápido rápido se preocupan que tú estés lo más posible, es cómodo. O sea, tú cuando ya entras ya te hacen sentir que eres igual que hijo de vecino (E4).

De igual manera que en otros principios, en el modelo en escalera esta igualdad no es percibida por los usuarios quienes permiten entrever que el trato de los profesionales se da de manera arbitraria

Porque yo no veo que me estés tratando como a los demás. Que no soy igual que ninguno eso está claro. Pero el trato que tienes que tener conmigo es el que tienes que tener con él, o sea, lo que lo que me estáis dando no es lo mismo ¿sabes? Si yo no estoy cumpliendo y él tampoco lo está cumpliendo ¿no? porque a mí sí y a él no... somos diferentes sí...pero, o sea, el fin tiene que ser el mismo. O el sí y yo también o el no y yo tampoco. ¿Entiendes? (E1)

Sí eso también hay ahí ahí hay selectivismo...sí, sí, sí. Sí alguna vez que otra he estado yo perjudicao y tal cual. Y te jode. Te marca algún momento ese... te marcará dos, tres días más a lo mejor. (E4)

7.5. Principios de responsabilidad y corresponsabilidad, coherencia profesional, colaboración profesional e integridad

Estos principios, han sido agrupados de esta manera al tratarse de aquellos que hacen referencia al desempeño concreto del profesional y de sus funciones y tareas específicas, que, a diferencia del resto, no se da solo con los usuarios sino con las instituciones y los compañeros.

A este respecto los principios de responsabilidad y corresponsabilidad, la coherencia profesional y la colaboración profesional, son percibidos por los

usuarios de manera muy positiva en la metodología Housing First, sin embargo, en cuanto al principio de integridad, encontramos aspectos negativos.

La colaboración profesional “de manera activa, constructiva y solidaria en relación con los/las otros/as profesionales que participan en la intervención profesional con la persona usuaria” (CGTS, 2018, p.11) es referida por todas las personas entrevistadas ya que en el modelo Housing First, cuentan de forma explícita con al menos dos profesionales que colaboran para la promoción del usuario

Vienen dos vienen dos, una que se una que se encarga de los temas personales y otra que se encarga de los temas de... relacionados con el piso. Si te falta algo en el piso y se rompe algo etcétera (E6)

Sí ahora... tengo, que tengo en esta casa son dos tipos de servicios sociales, una de que me ayuda a particularmente a mí en todo... Casi todos los aceptos. Lo yo digo puede necesitar, me llevaría semanalmente el tema del trabajo, bueno en ese sentido... y lo que es otra servicios sociales, lo que es de la casa porque si pasa algo respecto de la casa y tal, si tengo alguna queja con... vecinal, pues esa se vienen cada vez (E4)

Además, también se muestra esta colaboración no solo entre los profesionales de la misma entidad, sino también con aquellos dispositivos del modelo en escalera al dar la noticia de la entrada en el programa

Me dijeron *mira van a venir un... una chica, es una señorita de de un programa de del del ayuntamiento que se llama Hogar Sí y tal. Dice para personas sin hogar y tal, dicen se van a entrevistar contigo, dijo porque hay una lista de espera y tú estás el primero. Digo pos vale. Y nada y fueron allí.* (E3)

A ve yo aquí con la programas y hogar, vino aquí por medio del SAMUR que me han puesto, SAMUR Social (E2)

La coherencia profesional “conociendo y respetando el proyecto y la normativa de la institución donde trabaja” (CGTS, 2018, p.11), se da también en los dos modelos, donde las intervenciones están marcadas por las normas de la entidad en la que se trabaje, en Hogar Sí y Provivienda podemos ver como las intervenciones van acorde a la normativa y principios de la entidad

Pero vamos, es es una normativa que hay, ¿sabes? una vez a la semana vernos que no, que no puede ser no puede ser, ¿sabes? (E1)

Nono porque ellos yo creo que tienen una una pauta común ¿sabes lo que te digo? hombre cada uno tiene su personalidad. No es lo mismo una trabajadora social que otra.... o trabajador social no es lo mismo, pero vamos que dentro ellos... yo yo creo que eso no sé es mi mi opinión... creo que ellos eso lo llevan ¿sabes? no si entre reuniones que tengan ellos... mira a los chicos tal... (E5)

También lo achacan a una profesión común, que da una serie de pautas y herramientas, lo que homogeniza las diferentes intervenciones

Muy bien. Los profesionales que he conocido muy bien. De todas maneras, yo creo que siempre... lo he hablado con muchas personas esto, para ser trabajador o asistente social, o es que tienes que tener vocación. Yo de lo que... lo que veo, lo que he percibido, sí, es pena con con vocación ¿sabes lo que te digo? aparte de mí curro que hago tanto, me pago mis movidas... aparte de eso... tienes que tener algo. Sabes lo que te... no es igual que el dentista... allí... (E5)

Porque para eso, para lo que estudias y trabajáis para saber llevar a la gente y saber contestar (E6)

En cuanto a la responsabilidad y corresponsabilidad “con la persona usuaria, con todos los sujetos que participan en la intervención profesional y con las instituciones” (CGTS, 2018, p.11), percibimos el desempeño profesional condicionado y muy ligado a las pautas que establece la metodología con la que trabaja la entidad. En la metodología Housing First encontramos que los profesionales les ayudan de manera individualizada, tal y como vimos

Claro me ha acompañado de todo. Me ha acompañado dos veces de la plaza Castilla que me de presentarme los juicios, siempre cualquier cosa, cualquier gestión que.... todo, todo y no sólo de esto, por la esto de Ayuntamiento de Madrid cualquier cita. Siempre me ha acompañado. Sí, quiero yo a ver y a veces tiene que quitarse quizá de su tiempo lo que sea para... o cambiar una un día con para peser pendiente de mí, la verdad, a mí me toca bien es mucho eso ¿sabes? (E2)

Ella es su empeño yo entiendo que te pongas a trabajar y que te pongas (E6)

Por otro lado, también nos encontramos que los profesionales se han responsabilizado aun cuando ni esa persona era usuario suyo o de la entidad para la que trabajaba, pero donde el sentido de la responsabilidad ha primado y se ha realizado una intervención

Donde donde yo dormía, que dormía como un... como en un aparcamiento que era privado. Dice *¿cuánto tiempo llevas aquí?* Digo *pues llevo ya un tiempo (...)* me dijo, *¿tú sabes dónde está... la sede está del Samur Social allí en...?* digo *no, no sé dónde está.* Dice, *pues mira, te lo voy a apuntar, eh, dice te lo pido por favor, dice ves allí y yo me llamo X (...)* Y dice *preguntas por mí, dice que yo estoy allí. (...)* Dice *preguntas por mí y hablamos y hablamos (...)* Y ya estuvimos hablando y eso de la situación mía y tal. Y ya fue cuando a raíz de que estuvimos hablando me mandaron a esa pensión (...) (E3)

El principio de integridad “exige del profesional no abusar de la relación de confianza con la persona usuaria, reconocer los límites entre la vida personal y profesional, y no aprovecharse de su posición para obtener beneficios o ganancias personales” (CGTS, 2018, p.11). Por lo tanto, podemos ver a raíz de los comentarios de las personas entrevistadas que en más de una ocasión se ha compartido información de otros usuarios, por parte de los profesionales de la metodología Housing First, que si bien no de forma específica si expresando información que no es requerida para el usuario o la intervención

Ellas mismas también me han contado a veces que hay gente que a lo mejor es muy, muy dejada, ¿no? Y en la casa a lo mejor no la tienen aseada bien... y... o persona también es un poco sucia... y prefieren a lo mejor quedar en en otras (E1)

También, aunque no sea algo perjudicial en sí mismo y siguiendo la definición de integridad, la parte de “reconocer los límites entre la vida profesional y privada” encontramos que estos profesionales han compartido momentos de celebración y regalos según los usuarios, diluyendo ese límite entre la vida profesional y personal

Pues tú date cuenta ¿no? joe yo ha sido su cumpleaños... Le he comprado una tarta ha venido a mi casa ¿sabes? no sé ya es un trato... como trabajador y y digamos que yo estoy aquí en el... un participante del este de este programa, pero ya es un trato más... (E1)

Me ha ofrecido X que hay un chat de conocimiento que se ha conocido a su novia y a ver si hacemos algo. Un poco de cachondeo. Y así, a ver es bueno de relaciones con otra persona, pero que el ambiente sea sano (E2)

X es una chica así también una chica muy joven tal y viene y joe hablamos de...
me me fui a la filmoteca con ella sí... ahí al cine de [inaudible] ¿lo conoces? (E5)

Y entonces pues pues bien, bien, si son muy majas y las invito a comer cuando
para Navidad siempre vienen a comer paella. (E6)

7.6 Principios de solidaridad, justicia social y reconocimiento de derechos humanos y sociales

Estos principios tienen en común la búsqueda del bienestar no solo individual sino colectivo, reconociendo que, de base, todas las personas tienen una serie de derechos que han de perseguirse con la justicia social y la solidaridad. La solidaridad es “implicarse en el logro de una sociedad inclusiva, y la obligación de oponerse a las situaciones sociales que contribuyen a la exclusión, estigmatización o subyugación social” (CGTS, 2018, p.11), la justicia social con “la sociedad en general y con las personas con las que se trabaja, dedicando su ejercicio profesional a ayudar a los individuos, grupos y comunidades en su desarrollo y a facilitar la resolución de conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias” (CGTS, 2018, p.11) y el reconocimiento de derechos humanos y sociales y “su concreción en el ejercicio real de los mismos” (CGTS, 2018, p.11), no aparecen como tal en el discurso de ninguno de los entrevistados, ya que en todo momento se han referido a ellos en particular, sin embargo de esas acciones individuales, vistas en el resto de principios se puede extrapolar que contribuyen a generar cambios colectivos.

Por lo tanto, podemos agrupar estas percepciones de los entrevistados acerca de los principios de ambos modelos en el siguiente cuadro (tabla 5), para ofrecer una síntesis de aquellos que perciben que se cumplen (azul), aquellos que no (naranja) y aquellos que no han sido analizados (blanco).

Tabla 5. Percepción de los entrevistados del cumplimiento de los principios

Housing First	Modelo en escalera
Libertad	Libertad
Autonomía	Autonomía
Autodeterminación	Autodeterminación
Individualización	Individualización
Personalización	Personalización
Promoción integral de la persona	Promoción integral de la persona
Dignidad	Dignidad
Respeto activo	Respeto activo
Aceptación de la persona	Aceptación de la persona
Superación de categorizaciones	Superación de categorizaciones
Ausencia de juicios de valor	Ausencia de juicios de valor
Igualdad	Igualdad
Igualdad de oportunidades	Igualdad de oportunidades
Responsabilidad	Responsabilidad
Coherencia profesional	Coherencia profesional
Colaboración profesional	Colaboración profesional
Integridad	Integridad
Solidaridad	Solidaridad
Justicia social	Justicia social
Reconocimiento de derechos humanos y sociales	Reconocimiento de derechos humanos y sociales

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 8. El modelo Housing First frente el modelo en escalera

Como se ha podido ver en el capítulo anterior, la principal diferencia que encontramos respecto a si en la intervención de un profesional se dan o no los principios del Código Deontológico, varía dependiendo del modelo con el que trabaje el dispositivo en el que se encuentra. Por lo tanto, esto conduce a pensar que el modelo en escalera como metodología cumple con menos principios que la metodología Housing First, y por ende los profesionales ligados a ella se ven condicionados.

Los profesionales de Housing First ven como el propio modelo fomenta los principios del Código Deontológico de Trabajo Social, por el hecho de asignarles una vivienda individual en la que toman sus propias decisiones. Este cambio de paradigma supone que no han de compartir un espacio con innumerables personas, que vean cubiertas sus necesidades fisiológicas y que tengan el espacio para la recuperación de la salud y de una vida autónoma.

Esto puede deberse a una serie de razones, que también han sido identificadas por las personas entrevistadas quienes consideran que el hecho de tener una vivienda es algo básico, considerado entre los tres factores más importantes para salir de la situación sin hogar por 22.819 personas según el INE (2022a) tal como vimos en el marco teórico

Esto es un paso: grandísimo. Una persona que tenga su casa. Tiene joder, tu, tu intimidad, ¿sabes? (...) Claro, o sea, pues yo te digo que lo de la vivienda es primordial, si no, si no, si no tienes un sitio donde tienes que estar. Yo qué sé tú intimidad, tu tranquilidad, ¿sabes? es muy difícil salir adelante, o sea, es muy difícil (E1).

No sabía dónde estaría hoy o opreso muerto, perdido, perdido, o muerto o preso. (E2),

Y bueno, para las personas que piensan que que no vale y tal, pues mira, sí vale (E3).

Mientras que por la propia configuración del modelo en escalera y como vimos en el marco teórico, esta no se hace de manera ascendente lo que deriva en una mayor vulnerabilidad de las personas y vulneración de los principios, pues acceden a dispositivos en los que se hallan más personas en su situación, donde solo cubren ciertas necesidades fisiológicas, durante un periodo muy breve de

tiempo, por lo que esta promoción no se lleva a cabo y en la que los profesionales tienen más complicaciones de salvaguardar estos principios

En un albergue en Logroño... yo he ido a las vendimias y tal y allí te dan tres días o sea a los tres días te tienes que ir y... y no puede volver en un año (...)
En los albergues... pues yo me acuerdo un día que venía una persona muy borracha, era era mayor y a hacía un frío de la hostia. Y me acuerdo que allí en el albergue pues te metían en un cuarto ¿no? no podías subir a la habitación claro si venías bebido o drogado y esta persona ya se puso un poco agresiva ¿no? con los trabajadores y tal... entonces lo dejaron en la calle. Claro la casualidad que el hombre que venía había bebido que se tumbó en un banco de enfrente del albergue o por allí. Y esa noche, pues se murió, se quedó congelado.
(E1).

Además, los profesionales del modelo en escalera sufren una saturación de demandas que les imposibilita en mayor medida ofrecer un servicio de manera individualizada y donde los requisitos de acceso y las normas no son flexibles, que como vimos en el marco teórico, deriva en que los criterios ético-epistemológicos humanizantes sean relegados por el sistema administrativo a consecuencia de la burocratización (Idareta y Ballester, 2013b)

O sea que ya desde la primera cita que quería conseguir con ella, fue en agosto del año pasado y todavía no la he visto. (E1)

Pero yo no lo no le he, no he engaña a nadie. Yo le comenté de la trabajador. Y al final de dos positivos que he dado que yo no le he desconocido que yo fumo. Me han echado por el noviembre. Hace dos años del noviembre y luego, fui otra vez a la campaña de frío (E2).

Es decir, los principios del Código Deontológico se han hallado en mayor proporción de forma positiva en los profesionales de metodología Housing First que en aquellos del modelo en escalera, donde la presencia de los mismos se daba de forma negativa al no cumplirse y al atentar, en ciertas ocasiones contra ellos, repercutiendo en el sinhogarismo de larga duración (Matamala, 2022)

Esto no quiere decir que los profesionales del modelo Housing First sean más conscientes o simplemente conscientes de la concreción de estos principios, sin embargo, sí que están implícitos en su desempeño profesional, y son percibidos por los usuarios.

Por lo tanto, el haber llevado a cabo estos principios no tiene como eje vertebrador el formar parte del Trabajo Social, sino que principalmente se debe a la adecuación de un modelo adoptado por una institución, lo que condiciona que estos se den o no se den. Se puede ver como la metodología Housing First promueve y hace más sencillo que estos principios sean llevados a cabo por los profesionales ya que de entrada atribuye esa condición a las causas estructurales; mientras que el modelo en escalera está arraigado en una concepción de carácter individualista por lo que de entrada son vulnerados los principios en mayor medida.

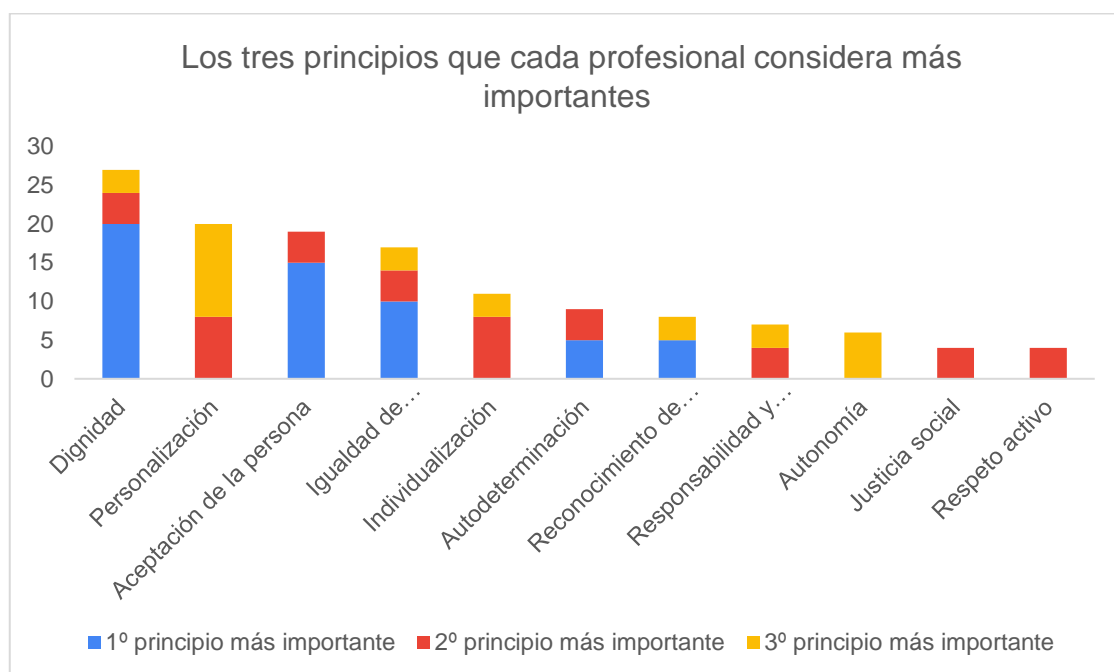
Capítulo 9. Importancia que confieren los profesionales a cada principio

Once profesionales, seis mujeres y cinco hombres, de Hogar Sí y Provivienda respondieron el cuestionario sobre la importancia que confieren a los principios del Código Deontológico en su desempeño profesional.

De estos, siete eran educadores sociales, dos psicólogos y dos trabajadoras sociales. Todos tratan directamente con PSH y tienen una amplia experiencia trabajando con PSH, donde esta experiencia iba desde los tres años hasta los veintidós años.

Se les preguntó acerca de los tres principios que consideraban más importantes y que más en cuenta tenían en su desempeño profesional. Esto da como resultado el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Los tres principios que cada profesional considera más importantes



Fuente: Elaboración propia a través de los resultados obtenidos

Este gráfico muestra en color azul el primer principio más importante, en rojo el segundo principio que consideran más importante y, por último, en amarillo el tercero que consideran más importante.

El principio de dignidad es al que confieren más importancia, siendo para la mayoría de ellos el primer principio más importante. Este principio, como hemos visto es el primer principio de los principios básicos que establece el

Código Deontológico de Trabajo Social, el cual es muy percibido por los usuarios de Hogar Sí y Provivienda como vimos en el apartado anterior.

El segundo principio al que confieren más importancia es el de personalización, el cual también es percibido por los entrevistados, pues está muy presente en el modelo Housing First como tal.

El tercero es el de aceptación de la persona, el cual unimos en el apartado anterior en la misma categoría que el de dignidad, ya que se consideró que la información explicitada englobaba ambos principios, por lo que también es un valor muy percibido por los usuarios.

El cuarto principio más importante es el de igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación, un principio que también es percibido por los usuarios en cuanto a los profesionales de Housing First a diferencia del modelo en escalera.

El resto de principios considerados como uno de los tres más importantes (por orden de importancia) son el de individualización, autodeterminación, completamente percibidos por los usuarios; reconocimiento de derechos humanos y sociales, el cual no ha podido ser analizado de forma profunda ya que va encaminado a la consecución de bienestar de forma colectiva, pero el que sin embargo, se reconoce de forma explícita en el modelo Housing First con el derecho a la vivienda como un derecho humano básico (Hogar Sí, 2022); responsabilidad y corresponsabilidad, que hace referencia a la responsabilidad profesional, la cual ha sido percibida por los entrevistados; autonomía, muy percibida por los usuarios y ligada a la autodeterminación; justicia social, que al igual que el reconocimiento de derechos sociales no ha podido ser analizado; y

el respeto activo, ligado al principio más importante para estos profesionales que es el de dignidad y completamente percibido por los usuarios.

De igual manera, se les preguntó acerca de los tres principios que consideraban menos importantes (Gráfico 2), los cuales aparecen con los mismos colores que en el gráfico anterior, siendo el azul el principio menos importante, el rojo el segundo menos importante y el amarillo el tercero menos importante.

Gráfico 2. Los tres principios que cada profesional considera menos importantes



Fuente: Elaboración propia a través de los resultados obtenidos

En este gráfico a diferencia del anterior, concentra los resultados principalmente en tres principios. El principio considerado menos importante es el de colaboración profesional; un principio que, aunque los profesionales no le confieran importancia, los usuarios han percibido mucho ya que estos profesionales están en contacto constantemente con otros profesionales, tanto entre ellos como con los del modelo en escalera.

El segundo de ellos es el de solidaridad, el cual no ha podido ser analizado ya que los entrevistados no hicieron referencia a él en su discurso, pero que como se comentó en el apartado anterior puede darse de forma implícita.

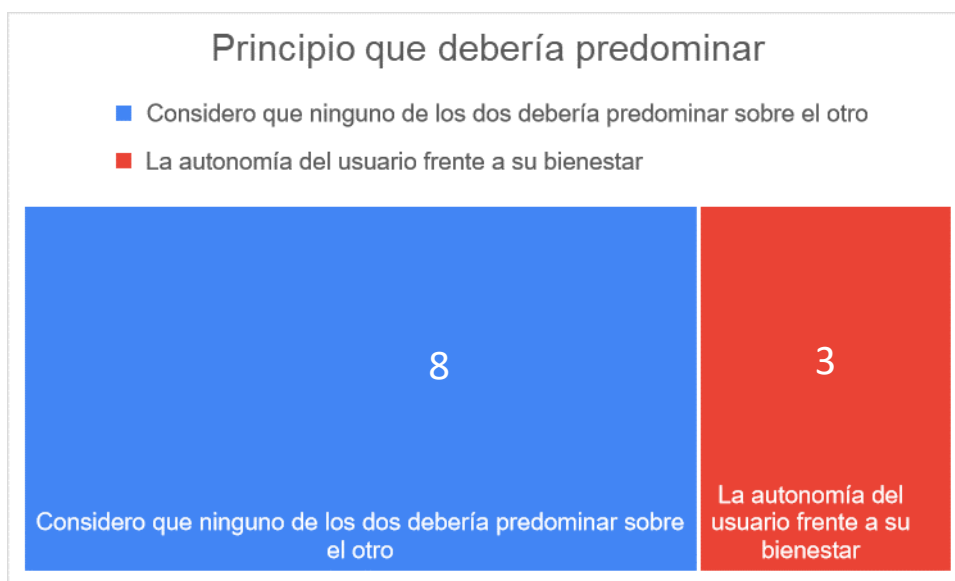
El tercero de los principios menos importantes para los profesionales es la superación de categorizaciones, el cual sí ha sido percibido por los usuarios acerca de los profesionales Housing First a diferencia de los profesionales del modelo en escalera.

El resto de los principios peor considerados, coherencia, autodeterminación, individualización, respeto activo, ausencia de juicios de valor y promoción integral de la persona, chocan respecto a aquellos considerados como los más importantes, es decir dignidad, personalización y aceptación de la persona, pues todos ellos están muy ligados, como por ejemplo la individualización y la personalización, el respeto activo con la dignidad o la ausencia de juicios de valor con la aceptación de la persona.

Este resultado al igual que en el análisis de las entrevistas conduce a pensar que, aunque hay transferencia de principios en la intervención, estos no se hacen de forma intencionada, ya que estos no se corresponden a los percibidos por los usuarios.

Por último, se les preguntó si pensaban que debía de predominar un principio sobre el otro o ninguno de los dos, siendo estos el principio de autonomía y el de bienestar, para vislumbrar su concepción acerca de la ética paternalista, cuyos resultados se pueden ver en el siguiente gráfico (gráfico 3)

Gráfico 3. Principio que debería predominar sobre el otro



Fuente: Elaboración propia a través de los resultados obtenidos

Como se puede ver en color azul aparece que la mayoría de los profesionales consideran que ningún principio debería predominar sobre el otro, haciendo referencia a una ética no paternalista siendo la única calificada como conducta ética (Idareta y Ballesteros, 2013). En color rojo, encontramos que en menor medida consideran que debería predominar la autonomía frente al bienestar, conocido como ética antipaternalista.

Por lo tanto, la mayoría de los profesionales tienen una conducta ética, y ambos dejan fuera a la ética paternalista, en la que predomina el bienestar del usuario frente a su autonomía, lo que encaja con el cambio paradigmático del modelo Housing First, donde en ningún caso se deja entrever este paternalismo, sino que aboga por la autonomía como forma de intervención. Esto también converge con la percepción de los usuarios, donde se ha visto que estos dentro del modelo Housing First ven cómo se fomenta su bienestar y se garantiza su autonomía, lo que da como resultado la ética no paternalista hacia el usuario.

CONCLUSIONES

A lo largo de este trabajo se ha tratado de dar respuesta al principal objetivo planteado, siendo este conocer qué percepción tienen las PSH del desempeño profesional de las trabajadoras sociales que trabajan en dispositivos con metodología Housing First en base a los principios del Código Deontológico de Trabajo Social español.

Según las personas entrevistadas la mayoría de estos principios se han visto cumplidos de forma satisfactoria por parte de los profesionales del modelo Housing First. Estos principios son: dignidad, libertad, igualdad, respeto activo, aceptación de la persona, superación de categorizaciones, ausencia de juicios de valor, individualización, personalización, promoción integral de la persona, igualdad de oportunidades, autonomía, autodeterminación, responsabilidad y corresponsabilidad, coherencia profesional y colaboración profesional. Por otro lado, hay un principio que no se ha visto cumplido de este modelo, este es el de integridad, al no reconocer los límites entre la vida personal y profesional, al celebrar con los usuarios festividades y hacer actividades que no tienen que ver con la práctica profesional.

Dentro de los profesionales del modelo en escalera, se ha percibido que la mayoría de estos principios no eran cumplidos correctamente, entre los que encontramos el de dignidad, libertad, igualdad, respeto activo, aceptación de la persona, superación de categorizaciones, ausencia de juicios de valor, individualización, personalización, promoción integral de la persona, igualdad de oportunidades, autonomía, autodeterminación. Mientras que sí se han visto cumplidos los principios de coherencia profesional y colaboración profesional.

En ninguno de los dos modelos se ha ahondado en los principios de solidaridad, justicia social y reconocimiento de derechos humanos y sociales, ya que estos hacen referencia a la colectividad, pero que se han visto de forma implícita en los otros principios cuando han sido analizados.

Con esto se ha extrapolado, que el hecho de que se cumplan o no los principios no tiene que ver con seguir o no las directrices y enseñanzas que marca el Código Deontológico o el Trabajo Social, sino con las metodologías adoptadas por las entidades (modelo en escalera y Housing First) y con los principios asociados a ellas, cumpliendo más principios la metodología Housing First.

Se ha podido ver que cuando se pone a la persona en el centro y se reconoce su alteridad, es decir se interviene como si fuera una persona única (Housing First), ellos perciben más igualdad en el trato, aun cuando no hay nadie con quien compararse. Mientras que cuando son tratados como “usuarios” sin distinción (modelo en escalera), es donde más perciben la desigualdad en el trato.

Para la mayoría de los profesionales de Housing First se ha de dar una ética no paternalista o antipaternalista para algunos, lo cual es percibido por los usuarios. Además, los principios que estos han considerado más importantes para su desempeño laboral son el de dignidad, personalización, aceptación de la persona e igualdad de oportunidades, los cuales han sido percibidos por los usuarios y muy asociados a la propia metodología Housing First. Mientras que aquellos considerados como los menos importantes son el de colaboración profesional, solidaridad y superación de categorizaciones, los cuales también han sido percibidos por los entrevistados.

Por lo tanto, esto también conlleva a pensar que aquellos principios que son percibidos por los usuarios no se deben a una transferencia consciente de los mismos, sino que estos perciben aquello que la metodología y la forma de organización de la entidad demanda, como por ejemplo la colaboración profesional.

Estos resultados, permiten aportar una reflexión sobre el desempeño profesional a partir de las percepciones de los usuarios a los que nos estamos dirigiendo. También permite sacar a la superficie la importancia de las normativas y de las metodologías que las entidades utilizan para su intervención y como estas marcan la forma en la que el profesional va a proceder, llegando hasta los principios que este pueda tener y debería salvaguardar como trabajadora social, sin importar la metodología o la entidad en la que trabaje.

También nos invita a reflexionar acerca de qué supone poner la percepción de los usuarios en el centro y las consecuencias que tiene detectar que un modelo o intervención no cumple con la mayoría de los principios del Código Deontológico y si por ende debería ser modificado o suprimido. Lo que abre vías para futuras investigaciones.

Sería conveniente para futuras investigaciones profundizar en cómo es el trato y la presencia de los principios en otras trabajadoras sociales que trabajen con otros colectivos y metodologías, para tratar de determinar si estas también se adecuan a la entidad para la que están trabajando.

No hay que olvidar que el foco de esta investigación ha sido en todo momento la percepción de los usuarios, queriendo poner a estos en el centro ya

que son ellos quienes padecerán las consecuencias de una mala o buena intervención, que en muchos casos puede suponer salvar una vida:

Entrevistado 5: Pero bueno... yo no tendría que estar aquí.

Entrevistadora: ¿Dónde tendrías que estar?

Entrevistado 5: Yo tendría que estar muerto.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcañiz-Colomer, J., Moya, M. y Valor-Segura, I. (2022). No todos los pobres son iguales: la perpetuación de la pobreza al culpar a los que han sido pobres toda su vida. *Curr Psychol.* <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03804-6>
- Alonso, L. E. (2008). Las nuevas culturas del consumo y la sociedad fragmentada. Pensar la publicidad. *Revista Internacional De Investigaciones Publicitarias*; Vol. 1 No. 2 (2007); 13-32. <https://revistas.ucm.es/index.php/PEPU/article/view/PEPU0707220013A>.
- Alvarado, L. y García, M. (2008). Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas Sapiens. *Revista Universitaria de Investigación*, 9(2), 187-202.
- Avramov, D. (1995) Homelessness in the European Union: Social and Legal Context of Housing Exclusion in the 1990s. FEANTSA.
- Ballesteros, A. (2012). Ética y dilemas éticos en la intervención social desde el Trabajo Social. Tesis Doctoral. Universidad Pública de Navarra. Departamento de Trabajo Social. Pamplona.
- Ballesteros, A., Úriz, M.J. y Viscarret, J. (2013) Cuestiones éticas y tipologías de comportamiento ético en la intervención profesional del Trabajo Social. *RES. Revista Española de Sociología*, Issn 1578-2824, Nº. 19, 2013 (67-92). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=4407371>
- Busch-Geertsema, V. (2012). On the Way Home? FEANTSA Monitoring Report on Homelessness and Homeless Policies in Europe.

- Cabrera Cabrera, P.J. (2022). Sinhogarismo: una aproximación conceptual. *Perspectiva social y psicológica de la situación sin hogar: vidas de calle y sueños rotos* (17-32). Pirámide.
- Calder, M. (2010). Protección del menor. Equilibrio sobre paternalismo y colaboración. *Los valores en la práctica del trabajo social* (65-87). Narcea Ediciones.
- Callejo, J. y Viedma, A. (2005) “El proyecto de investigación”, en *Proyectos y estrategias de investigación social: La perspectiva de la intervención*. Madrid: Mcgraw-Hill.
- Cáritas. (19 de octubre, 2022). Cáritas atendió el año pasado a 37.207 personas sin hogar en situación de calle a través de 420 centros y recursos propios. <https://www.caritas.es/noticias/caritas-atendio-ano-pasado-37-207-personas-sin-hogar-en-situacion-calle-traves-420-centros-recursos-proprios/>
- Cea D'Ancona, M. Á. (2009). *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social* (3ª reimp, Ser. Síntesis sociología). Síntesis.
- Cristóbal, J. P y Quijada, R. A. (2017). Hogar, dulce hogar. una aproximación al fenómeno de la exclusión residencial. *Azarbe*, 6(6), 17–25.
- Consejo General del Trabajo Social (CGTS) (España). (2018). Código deontológico del trabajo social (3ª ed. act, Ser. Herramientas e instrumentos de trabajo social, 5). Consejo General del Trabajo Social.
- Consejo General del Trabajo Social (España). (2019). Declaración Global de Principios Éticos y de Integridad Profesional del Trabajo Social.

- Cubillos, C. (2014). Ética para la intervención social. Los valores aportados por el Trabajo Social y las éticas del cuidado y no paternalista como modelos de referencia para la práctica profesional. *Revista Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile*, 87, 1-18.
- Escudero, J. (1987). La investigación-acción en el panorama actual de la investigación educativa: algunas tendencias. *Revista de Innovación e Investigación Educativa*, 3, 5-39.
- Esquirol, J. M. (2015). *La resistencia íntima: ensayo de una filosofía de la proximidad*. Acantilado.
- FEANTSA. (2005). ETHOS. European Typology of Homelessness Ethos and Housing Exclusion. <https://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf>
- Herrero, M. (2018). Políticas de la hospitalidad en el pensamiento de Jacques Derrida. *Revista de Estudios Políticos*, 180, 77-103. doi: <https://doi.org/10.18042/cepc/rep.180.03>
- Hogar Sí. (2021). *Memoria 2021*. <https://hogarsi.org/wp-content/uploads/2022/09/Memoria2021.pdf>
- Hogar Sí, Provienda (2021). *Soluciones al sinhogarismo. Evaluación de la metodología Housing First en España*. https://www.habitathousingfirst.org/wpcontent/uploads/2021/10/Housing_first_Informe_completo.pdf
- Hogar Sí. (s.f.). Conócenos. <https://hogarsi.org/somos/>
- Hogar Sí. (s.f.). Nuestro trabajo. <https://hogarsi.org/nuestro-trabajo/>

- Idareta, F. (2012). Aproximación de la ética de Emmanuel Lévinas al Trabajo Social. *Portularia* 12(1), 1-8. <http://dx.doi.org/10.5218/prts.2012.0028>
- Idareta, F. (2013). Tras la estela de la responsabilidad ética: origen y evolución histórico-filosófica de la ética del trabajo social hasta la actualidad/on the trail of ethical responsibility: the historical-philosophical origin and evolution of ethics in social work. *Cuadernos De Trabajo Social*, 26(2), 489–498.
- Idareta, I. (2014). Propuesta para la medición de la violencia al usuario en el Trabajo Social desde las perspectivas de E. Lévinas y J. Derrida. *Portularia, Revista de Trabajo Social*.14 (1), 15-26. <https://doi.org/10.5218/prts.v14i1.24246>
- Idareta, G. F. (2021). ¿Cuáles son las virtudes morales para ser una buena trabajadora social? aproximación de la ethica cordis de Adela Cortina al trabajo social. *Trabajo Social Global - Global Social Work: Revista De Investigaciones En Intervención Social, Issn 2013-6757, Vol. 11, Nº. 20, 2021, Pags. 87-104. Retrieved 2023, from https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=8072860.*
- Idareta, F., y Úriz, M. (2012). Aportaciones de la ética de la alteridad de E. Lévinas y la ética del cuidado de C. Gilligan a la intervención en trabajo social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 0(19), 33-44. doi: <https://doi.org/10.14198/ALTERN2012.19.02>
- Idareta, F. y Ballesteros, A. (2013 b). Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social. *Portularia. Revista de Trabajo Social*, 13(1), 27-35.

http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6740/Etica_paternalismo.pdf?sequence=2

Idareta, F. y Ballester, A. (2013 a). La evolución del compromiso ético de los trabajadores sociales (1869-2013). *Zerbitzuan*, 54, pp.147-155.

Idareta, F., Úriz, M. J. y Viscarret, J. J. (2017). 150 años de historia de la ética del Trabajo Social en España: periodización de sus valores éticos. *Cuadernos De Trabajo Social*, 30(1), 37-50.

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2016). Encuesta sobre Centros y Servicios de Atención a las Personas sin Hogar, Comunidades y ciudades autónomas. <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=25860#!tabs-grafico>

INE. (2020). Encuesta sobre Centros y Servicios de Atención a las Personas sin Hogar, Comunidades y ciudades autónomas <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=49500#!tabs-grafico>

INE. (2022a). Encuesta sobre las Personas Sin Hogar (EPSH). Madrid: Instituto Nacional de Estadística. https://www.ine.es/prensa/epsh_2022.pdf

INE. (2022b). *Encuesta a las Personas Sin Hogar 2022* (Proyecto Técnico). https://www.ine.es/normativa/leyes/cse/proyecto_PersonasSinHogar.pdf

INE. (2022c). *Encuesta a las Personas Sin Hogar 2022* (Notas de prensa).

Levinas, E. (1977). *Totalidad e infinito: ensayo sobre la exterioridad* (Ser. Hermeneia, 8). Sígueme.

Matamala, E. (2022). Sinhogarismo de larga duración: de la reproducción a su desactivación. *Perspectiva social y psicológica de la situación sin hogar: vidas de calle y sueños rotos* (183-194). Pirámide.

- Matulič, M.V. (2015). *Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: relatos de vida y acompañamiento social*. [Tesis doctoral, Universitat de Barcelona]. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/393958/MVMD_TESIS.pdf?sequence=1
- Mingle, k. (Presentadora). (2020). *According to Need. A Project of 99% invisible* [Audio podcast]. <https://99percentinvisible.org/need/>
- Provivienda. (s.f.). Observatorio de vivienda asequible. Causas del problema de la vivienda asequible. <https://provivienda.org/observatorio/el-problema/causas/>
- Padgett, D., Henwood, B. F., y Tsemberis, S. J. (2016). *Housing first: ending homelessness, transforming systems, and changing lives*. Oxford University Press.
- Ramírez, E. (2009). *La investigación educativa*. Comunicación cultura y política, 1 (1), 11 -14.
- Rubio-Martín, M.J y Varas, J. (2011). *El análisis de la realidad en la intervención social: métodos y técnicas de investigación* (4a ed.). CCS.
- Rubio-Martín, M.J. (2022). Campos de desinfección, depósitos de mendigos, albergues. Una historia de los dispositivos para personas sin hogar. *Perspectiva social y psicológica de la situación sin hogar: vidas de calle y sueños rotos* (33-52). Pirámide.
- Rubio-Martín, M.J. (2022). Tema 3. El Proceso de Investigación Social [Presentación de PowerPoint]. Universidad Complutense de Madrid.

Sahlin, I. (2005). The staircase of transition. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 18(2), 115–136.

Salcedo, D. (2000). La evolución de los principios del trabajo social. *Acciones e investigaciones sociales*, 11: 79-111.

Salcedo, D. (2010). *Los valores en la práctica del trabajo social*. Narcea Ediciones.

Salcedo, D. (2006). La naturaleza de la relación profesional y la ética del Trabajo Social. *Acciones e investigaciones sociales*, 1, 189.

Sales, A. (2014). *El delito de ser pobre: una gestión neoliberal de la marginalidad* (1ª, Ser. Asaco, 20). Icaria.

Soluciones al sinhogarismo. Housing First. *Soluciones al sinhogarismo*.
<https://solucionesalsinhogarismo.org/housing-first/>

SIIS-Centro de Documentación y Estudios. Vitoria-Gasteiz, Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer (2016). *Informe 37 La exclusión residencial grave en la CAPV desde una perspectiva de género*.
https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_informes/es_emakunde/adjuntos/informe.37.exclusion_residencial_grave.pdf

Tainio, H y Fredriksson, P. (2009). The Finnish Homelessness Strategy: From a 'Staircase' Model to a 'Housing First' Approach to Tackling Long-Term Homelessness. *European Journal of Homelessness*, 3, 181-199. 38
<https://www.homelesshub.ca/resource/finnish-homelessness-strategy-%E2%80%98staircase%E2%80%99-model-%E2%80%98housingfirst%E2%80%99-approach-tackling-long-term>

Viscarret, J. (2014.). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. Alianza Editorial.

Viscarret, J. (s.f). *Modelos de intervención en trabajo social*. <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>

Weil, S. (2014). *Echar raíces* (2a ed., Ser. Colección estructuras y procesos. ciencias sociales).

ANEXOS

Anexo I. Guión de la entrevista

Bloque 1. Dispositivos en los que ha estado

- Cuánto tiempo.
- Descripción de los dispositivos.
- Desde qué metodología se intervenía (H.F o modelo en escalera).
- Con qué profesionales trataba.
- Cómo se sintió en cada uno de ellos.

Bloque 3. Hogar Sí

- Tiempo que lleva en Hogar Sí.
- Transcurso de su estancia en Hogar Sí.
- Percepción de la fundación.

- Cómo se siente dentro de esta.

Bloque 4. Trato con los profesionales

- Con que profesionales tiene trato en Hogar Sí.
- Cómo se siente con cada uno de ellos.
- Con qué frecuencia los ve.
- Cómo se siente con los trabajadores sociales.

Bloque 5. Principios del código deontológico de trabajo social español.

- Se da o no el principio de dignidad.
- Se da o no el principio de libertad.
- Se da o no el principio de igualdad.
- Se da o no el principio de respeto activo.
- Se da o no el principio de aceptación de la persona.
- Se da o no el principio de superación de categorizaciones.
- Se da o no el principio de ausencia de juicios de valor.
- Se da o no el principio de individualización.
- Se da o no el principio de personalización.
- Se da o no el principio de promoción integral de la persona.
- Se da o no el principio de igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación.
- Se da o no el principio de solidaridad.
- Se da o no el principio de justicia social.
- Se da o no el principio de reconocimiento de derechos humanos y sociales.
- Se da o no el principio de autonomía.

- Se da o no el principio de autodeterminación.
- Se da o no el principio de responsabilidad y corresponsabilidad.
- Se da o no el principio de coherencia profesional.
- Se da o no el principio de colaboración profesional.
- Se da o no el principio de integridad.

Anexo II. Transcripciones

[https://drive.google.com/drive/folders/1zy65ilOAa4sxm5BMriyUFFNVeIGvg0Om?usp=share link](https://drive.google.com/drive/folders/1zy65ilOAa4sxm5BMriyUFFNVeIGvg0Om?usp=share_link)