

# Institutional Coding of Homelessness. A Case Study

*La codificación institucional de las personas sin hogar. Un estudio de caso*

**Juan M. Agulles Martos**

## Key words

Institutional Coding

- Social Exclusion
- Total Institution
- Homelessness
- Poverty

## Palabras clave

Codificación institucional

- Exclusión social
- Instituciones totales
- Personas sin hogar
- Pobreza

## Abstract

The institutional coding of homeless people from care services is part of the social construction of a problem related to unequal access to housing, which, however, tends to turn personal factors into sufficient causes to explain the residential exclusion of these people. This paper presents the case of a Shelter and Insertion Centre, based on an interpretative research that systematises the data collected during a sustained participant observation between 2008 and 2016. The multidimensional analysis takes into account the normative framework, the organisation of the space and the professional practices that take place in the Centre. The conclusions point out the contradictions that arise when confronting these practices of institutional coding with the theoretical objective of social inclusion.

## Resumen

La codificación institucional de las personas sin hogar desde los servicios de asistencia forma parte de la construcción social de una problemática, relacionada con el desigual acceso a la vivienda que, sin embargo, tiende a convertir los factores personales en causas suficientes para explicar la exclusión residencial de estas personas. Este trabajo presenta el caso de un Centro de Acogida e Inserción, a partir de una investigación interpretativa que sistematiza los datos recogidos durante una observación participante sostenida entre 2008 y 2016. El análisis multidimensional, toma en cuenta el marco normativo, la organización del espacio y las prácticas profesionales que tienen lugar en el Centro. Las conclusiones señalan las contradicciones que surgen al enfrentar estas prácticas de codificación institucional con el objetivo teórico de la inclusión social.

## Citation

Agulles Martos, Juan M. (2022). "Institutional Coding of Homelessness. A Case Study". *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 180: 3-18. (doi: 10.5477/cis/reis.180.3)

**Juan M. Agulles Martos:** Universidad de Alicante | jm.agulles@ua.es

## INTRODUCTION

Theoretical discourse on the sociological definition of homelessness has traditionally been based on social intervention and the suitability of care-based resources for these individuals (Cabrera, 2002). In Spain, from the definitions created in the 1980s of the terms “homeless” or “transients”, to the current description of homelessness as a dynamic process, highlighting the conditions for access to suitable housing, the means of understanding this phenomenon have experienced significant changes. The explanation offered from a sociological perspective of deviation, emphasizing marginal lifestyles, divergent behavior or psychosocial variables, has evolved towards explanations that place an increased importance on socio-economic variables (Doherty, 2005; Toro, 2007; Cabrera, 2008).

The great heterogeneity of downward social mobility processes has been related to the fragmentation conditions resulting from neoliberal policies and methods of managing the recurrent economic and financial crises. Studies on residential exclusion processes and homelessness have confirmed the feminization of poverty (Bretherton, 2017), problems related to access to housing and citizen rights for immigrant workers (Hermans *et al.*, 2020) and the appearance of homelessness in large groups of workers who are subject to new conditions of flexible work (Tosi, 1997; Benjaminsen and Busch-Geertsema, 2009).

The relative collapse of the real estate market and mortgages and the social imbalances caused by a lack of consensus regarding the social state, together with the application of neoliberal policies, all mean that an increase in situations of insecure housing should be considered essential to understanding the homelessness phenomenon (Cortés, 2004; FEANTSA, 2008; Ponce and Fernández, 2010).

The creation of European programs and policies based on the so-called *Housing First* perspective and research carried out in line with their results has highlighted the importance of structural variables, especially those referring to access to housing and the security of its occupancy (Busch-Geertsema and Shalin, 2007; Busch-Geertsema, 2014), in order to understand homelessness as a dynamic process. Currently, it has been suggested that a “change in paradigm” may be taking place in studies on homelessness (Agulles, 2019).

However, social imaginaries regarding “social dangers”, “urban hygiene” and control of the public space (Bergamaschi, 2014), continue to gain strength as the social fragmentation caused by the economic crisis increases the number of homeless individuals in Europe. Often, the criminalization of extreme poverty results from a process of placing the blame on individuals, who are conceived as being subjects of marginal dynamics and deviant lifestyles (Waquant, 2010; Harring, Yarbrough and Alatorre, 2019). Thus, society, imbued with neoliberal political theology (Villacañas, 2020), justifies its social contradictions through the attribution of individual responsibility, which is subsequently confirmed by the consequences of material deprivation on the individual, in response to coding performed by care service professionals (Morán and Flores, 2018). “Institutional coding” refers to a set of professional regulations, instruments, narratives and practices that objectify a group of individuals, in this case, the homeless, as “social cases” that are subject to institutionalized social intervention.

According to Silver’s categorization (1994) of the three paradigms of social exclusion, the application of a perspective based on the right to housing (*Housing First*) enters the “monopoly” paradigm, related to the definitions of the *new poverty* and homelessness according to phenomena based on specific economic policies

that have slowed down the processes of dispossession, hoarding and monopolizing of economic opportunities. Thus, the “right to housing” is now situated in the center of the social inclusion objectives, above the individual capacities or the normalization of behaviors to access dignified housing. On the other hand, the means of institutional coding of the homeless which describe their situation as a set of exclusions with respect to the distinct realms of social production and reproduction, culminating in the loss of the home and life on the streets, would be situated within the paradigm of “specialization” and the liberal theories that emphasize personal capabilities of individuals and their participation in the realms of exchange and production as the sole means of accessing the housing market in optimal conditions.

In Spain, the most standardized resources used to care for the homeless have historically been distinct types of homeless shelters and centers. The number of spaces available in these macro-centers is greater than other responses that focus on housing<sup>1</sup>. The choice of this type of policy of residential centers is not casual. It has been implemented over history for other groups of individuals having mental illnesses and for minors at risk of social exclusion. And currently, it is used to hold immigrants, through Immigrant Internment Facilities (CIE), and as care centers for unaccompanied immigrant minors (MENA). It is based on a means of understanding social exclusion and integration related to the paradigm of “specialization” mentioned above.

<sup>1</sup> Data from the Spanish Institute of Statistics (INE), in a survey carried out in homeless shelters, reveals that, between 2008-2018, a significant increase took place in public housing spaces (from 971 in 2008 to 1768 in 2018). Throughout this period, however, the number of spaces in public shelters continued to be almost 3 times higher than in public housing (5268 spaces in shelters as compared to 1768 in public housing during the last survey from 2018).

This study focuses on a case of collective housing of this type, designed for the homeless of the city of Alicante (Spain). It describes the process by which institutional coding is carried out.

## OBJECTIVES AND METHODOLOGY

The main objective of this study is to analyze the institutional coding of the homeless through a case study conducted in a homeless Shelter and Integration Center in the city of Alicante (Spain). Three specific dimensions of this institutional coding have been considered: the regulatory framework, the spatial organization and the professional practices implemented in the center.

The choice of this center has been justified by three relevant aspects: 1) It is unique in the province, having a similar capacity and framed within the Municipal Plan for care of the homeless, part of the Social Services system and it is subject to a clear regulatory framework; 2) It integrates care provision together with a professional social intervention team that follows the work patterns of the local social centers; 3) It relies on the possibility of sustaining a participant observation methodology in the institution for eight years (between 2008 and 2016).

The methodology used in the research follows the general guidelines of Interpretive Research. An approach model that differs from the positivist approaches that permit persistent and prolonged observation in social contexts, with the advantage of acquiring a profound understanding of the considered phenomena (Gutiérrez; Pozo and Fernández, 2002). The adoption of this methodology, which consists of characteristics described by Janesick (1994) regarding familiarity with context, face to face interaction, the force of understanding as opposed to prediction, and the process of holistic interpretation which seeks to understand institutional acts in their entirety, framed within a specific socio-historic process.

Thus, a qualitative approach has been adopted:

An approach that focuses on everyday life, considered to be, not an abstract or programmatic concept, but rather, an attempt to observe reality beyond the institutional or official dynamics; that is, considering complex and integral places or events, where distinct levels of social reality exist (Alonso, 2003: 50).

This study, however, has certain special characteristics that should be mentioned. First, there is the position of the researcher within the micro-social context of the center that is the subject of the study. Far from being a study in which the researcher is an external participant requiring assistance given his distance from the events at hand, in this case, the researcher is a central part of the work team of the center. This effective participation, that is, being in a situation of seeing, hearing and acting from within, allows for the capturing of the process of institutional coding of the homeless in all of its interpretive complexity and density. A planned design that is external to the subject of study would have had more difficulty in capturing this complexity. Furthermore, introducing the researcher into the professional context, affected by very elaborate discourse, leads to marked biases in the professionals that are difficult to control. And the situation of being studied may be sufficient to mobilize certain alarm and self-censuring that may cause professionals to reproduce the so-called "automatic account", in which coherence between what one says and does is safeguarded by an institutional discourse that highlights problems, conflicts and incongruences.

On the other hand, the holding of a dual observer position should not be considered to obscure the other participants or camouflage the process, as was the case with Günter Wallraff, posing as a Turkish migrant worker, with its ethical implications. To the contrary, because the researcher is not viewed as an external participant, with exter-

nal research objectives, who will ultimately disappear, it is possible to participate in the center's dynamics and observe contradictions arising during the work process and conflicts between ways of understanding the professional social action practice. Thus, it was possible to analyze how the institutional and professional dynamics attempted to integrate positions that questioned certain coding patterns of the homeless and the contradictions and limits assumed in this process.

To counter potential subjective biases of this methodology, efforts were made to interpret everything said and done by the professionals and the homeless, within the context of the center, based on the roles that have been formally established by the institutional dynamics to code these individuals, in accordance with the "social issue" at hand.

Therefore, an attempt was made to understand the social aspects through systematic observation and dialogue that is not subject to this distribution of roles (researcher-participant) and without time limitations. Therefore, an assessment of the direct observations journal was combined with an analysis of documents from the practice (municipal care plan for the homeless, diagnostic assessment interviews, minutes from team meetings, records from center activities, etc.) Thus, the data, *the given*, came from a certain social and professional practice that did not define a specific field for its study, but rather, which was already immersed in this area from the onset. This offers legitimacy to the interpretation.

## A CASE STUDY

### The regulatory framework

An initial analysis of the institutional coding of the homeless should consider the regulatory framework governing the conditions in which distinct policies and mechanisms for the social care of these individuals are implemented.

The laws, standards and regulations established in the distinct regions act as directional deposits guiding professional and institutional practices. The defining of the *social issue* that the regulatory action responds to is an initial step in the coding of the homeless.

Since 1999, the city of Alicante has referred to a Care Plan for the Homeless (PAPSH), which substituted its social action policy, which provided temporary shelters to care for the needs of the so-called “transients”. With the implementation of the PAPSH, a more extensive municipal policy was implemented to care for the homeless, culminating in the 2002 opening of the Shelter and Integration Center for the Homeless of Alicante (CAI) —the subject of this case study—, which combined temporary housing with long term residence programs for integration. It is run by a multi-disciplinary team and includes a day center for the design, accompaniment and assessment of the social integration programs. The center, run by the city, is managed by external (non-governmental) entities gaining access via public tenders. It is considered a benchmark resource in the city and throughout the province, where no similar public resources are available.

The legal framework for the adoption of the PAPSH was established by Law 7/1985, of 2 April, regulating the Local Government Regulations, and Law 5/1997 of 25 June, regulating the social services system in the Valencia Community. Article 26 of this law specifies: «[...] actions will be carried out to favor the social integration of specific collectives which, for one reason or another, are in situations of need, such as the marginalized, homeless [...]».

However, in the justification of the PAPSH (Department of Social Policy, City Hall of Alicante, 1999)<sup>2</sup>, an explicit change

in the ways of addressing the phenomenon of homelessness is evident. The reference framework focusing on terms such as transients and marginalized has been abandoned, evolving to now integrate it into the categories of social exclusion:

Until recently, the term transient was used to denominate this group of the population, but it should be noted that this term should not serve as the basis of the overall categorization of the collective, since it has been largely caused by the institutional responses established.

[...] A logical analysis leads us to frame the social reality of the homeless within the paradigm of exclusion, since it is obvious that all homeless individuals are excluded (pp. 5-7).

In this document, criticism of the prior model is evident. It is suggested that the coding of the homeless had been carried out “by the very institutional responses”. Reference is made to exclusion as a process, while, at the same time, an attempt is made to extract the sociodemographic and social regularities of the homeless as “excluded individuals” and those who are “incapable of maintaining housing without professional support”. Therefore, a dual dimension and a patent ambiguity is noted, since exclusion is treated as a social process that depends on structural variables and the defining of a category of specific individuals, the recipient population of the CAI, which the PAPSH always attempts to define as a model of integral care, distinct from prior types of care treatment.

In the latest review (Department of Social Policy, 2008)<sup>3</sup>, the document offered three relevant characteristics regarding the social profile of the homeless, based on data collected from the Activity Reports of the CAI from the prior years:

1. Heterogeneity of the collective in terms of sex, age, civil status, labor situation and origin.

<sup>2</sup> The document is not immediately accessible. It was accessed via formal request of the Department of Social Policy of the Alicante City Hall.

<sup>3</sup> Again, this document is not accessible for immediate consultation. See the previous footnote.

2. Polarity of the collective with regard to the implication in its own insertion process.
3. Existence of distinct variables that lead to the insertion process, such as: time on the street, associated illnesses, dependences, expectations, facilitating or hindering the same (pp. 5-6).

But it is in the part of the definition of the specific objectives for the "Integration Program" where we find more explicit references made to the intervention model for the functioning of the CAI, differentiating it from the former shelters for transients:

1. Paying integral attention to basic needs, such as social-sanitary problems associated with exclusion processes.
2. Mobilizing individual potential to achieve social-personal habits and abilities.
3. Promoting their social-labor insertion through the creation of short, middle and long term objectives that consolidate attitudes, favoring processes of change (p. 18).

Thus it is apparent that the proposed integral treatment considers exclusion situations as being caused by deficiencies in social-personal habits and skills, and insists on the need to promote and mobilize changes at a behavioral level (of favoring attitudes), to achieve certain objectives that do not explicitly mention access to housing but rather, tend to focus on socio-labor insertion as a specific objective.

A brief textual analysis of the document, which consists of 32 pages (upon eliminating annexes and bibliography), offers some relevant results:

1. The term "transient/s" is used on 7 occasions, as compared to the 11 times that the term "social exclusion" was used and the 17 times when reference was made to the "homeless". In addition, the context of the usage of the term "transient" is often that of the contrasting of their limitations or in references made to past regulations and laws that used this term.

2. The mention of care as "basic needs" is found on 10 occasions, along with the 10 times that "social or psychosocial intervention" is mentioned, in clear contrast with the 4 times that the term "supervised housing" was used. Overall, this latter concept appears as a support resource for the intervention, but without further content, in terms of periods, duration of stay, system of habitability, etc.
3. Finally, there is an absence of any mention of concepts such as "residential exclusion", "housing policies" and/or "social renting" in the document.

To conclude, the review of the 2008 PAPSH was associated with a concept of social exclusion that describes "homelessness" as a culmination of personal deficits caused by discrimination in distinct social spheres. In line with this association, institutional coding was performed on the homeless individuals, viewed as "social cases" which, through different individual itineraries of social-labor insertion, designed by CAI professionals, would be trained for participation in the labor market and, therefore, in the housing market.

Having described the legal framework and initial theoretical assumptions of the PAPSH, which is the basis of the work carried out in the CAI, it was then necessary to examine the practices resulting from this framework, considering the differences between the law in writing and in practice. Thus, it was necessary to consider the actual care practices taking place in the center and how, in accordance with the institution's daily functioning, the homeless were considered part of a "social issue".

### **The Shelter and Integration Center**

#### *Architecture and organization of the space*

The building where the CAI was installed in 2002 was previously a youth center. It has

three floors and includes sporting facilities, a kitchen and cafeteria with a capacity for 90 people, and laundry services, a wardrobe, storage space and external showers. On the lower floor, there is a large hall with two assistance points where support staff responds to the demands of its residents and individuals arriving to the center for the first time. There is also a day center, with three rooms available for educational and occupational workshops as well as a library. The lower floor contains individual offices for the Technical Intervention Team and the management, coordination and administrative teams.

The first and second floors are home to the rooms, with a capacity to lodge up to 52 people<sup>4</sup>. The rooms may be individual but, more commonly, they are shared with one or two others. They are approximately 15-20 m<sup>2</sup>. Bathrooms and showers on these floors are shared. Access to the rooms is only permitted between 22:00 and 08:00, for sleeping. The rest of the day, access is not permitted to the rooms, except upon express request of the individual and always accompanied by a professional. Rooms have minimal furnishings, limited to a night table and a metallic locker for each individual, with an approximate width of 30 cm and a depth of 60 cm. The rest of the belongings should be deposited in the storage area of the lower floor. Regulations do not permit decoration or the introduction of belongings in the rooms.

The division between the spaces used by the professionals and the common spaces of the center residents is quite clear. Access to the hallway where the professional offices are located is controlled by a service point where staff responds to re-

quests for care. Interaction, therefore, tends to be limited to formal interviews similar to those carried out by Social Services, guided by the case management methodology.

Collectively, the common spaces are supervised by the staff at all times (professional workers are on site 365 days a year, 24 hours daily). In the more difficult-to-control areas, surveillance cameras were installed between 2008 and 2009. They can be reviewed from any of the care points of the *hall*. For access to the cafeteria, at the given hours established by regulations, individuals must wait in line and, once called by their first and last name, according to the daily list, they will enter after signing in.

To avoid potential conflicts arising from access to common spaces, such as the cafeteria and housing areas, the City Hall relies on the presence of the local police department during lunch and dinner meal times and hours of access to the rooms. Similarly, given that it is a municipal building, the National Police may, at any time, carry out routine inspections or access the building to identify those who are there<sup>5</sup>.

The design is not Panopticon, like that of Bentham (Foucault, 2002). However, the spaces tend to be quite transparent and accessible to professionals and, as necessary, to security forces. The fundamental characteristic of the CAI architecture is its dependence on a preexisting model of "macro-centers" for the lodging of at-risk minors. This impersonality, the space and access restrictions to the rooms and the lack of privacy are the most relevant, initially. Clearly, the CAI offered improved conditions as compared to the previous shelter with its "barracks" with bunkbeds. But it still

---

<sup>4</sup> In 2014, four shared living spaces were created on the third floor. They function independently from the rest of the center's dynamics. In this work, they have not been examined, but in future studies they will be considered.

---

<sup>5</sup> As observed throughout the study, an attempt has been made to modify or relax many of these control measures. However, many problems have been encountered when attempting to adopt a criterion that focuses more on autonomy and self-determination, with an architecture that is based on the opposite.

has clear limits with respect to the autonomy and free availability of the space.

In many aspects, these are what Augé (2008) referred to as “non-spaces”. These are facilities in which the objective is anonymous transit, not residence. However, some people do in fact remain living in the center for years. Living in a space having these characteristics and the co-existence of individuals engaging in long-term stays with others who are only passing through for a few days, means that this architecture and spatial organization results in a difficult co-existence. However, the problems and conflicts arising from this coexistence tend to be treated as personal problems of adaptation to the environment and deficient social skills.

The architectural design and organization of the center’s space results in what Goffman (1972) referred to as a “total institution”, in which the individual, upon entering through the main door of the building, is ultimately defined by the space, being unable to interact with, transform or adapt it to his needs. The development of a “mobilization of personal skills” in this environment, one of the specific objectives of the PAPSH, is clearly a challenge. The inadequacy of the space with regard to these objectives is one of the first contradictions that become apparent. The internal regulations and restricted use of the most intimate spaces clash with the idea of “autonomy” that appears in the social integration plans. Thus, divergences clearly arise between the professional discourse that highlights the individual’s accountability in his/her integration process and the virtual impossibility of influencing even their most immediate environment. This generates a problematic social attributions process in which terms such as “adaptation” or “conflict” abound in the discussion of personal skills and behavior, instead of considering the appropriateness of the spaces that are theoretically devoted to these objectives.

The institutional coding of the homeless through the design of macro-centers such as the CAI are in line with the so-called “government through bodies” (Fassin, 2005), which focus on the management of a specific social group, often described with negative attributes. The organization of the space not only reflects the theoretical assumptions for social action that equates the homeless as individuals lacking skills, with deviant behavior and psycho-social pathologies, but it also actively prescribes and proscribes certain behaviors and regulates the highly restrictive interaction between subjects and their environment. Architecturally, it is an example of a construction based on *dead* patterns that prevents the free resolution of environmental adaptation problems and that hinders full personality development (Alexander, 2019). One of its former, yet surprisingly similar predecessors is the *Casas de Misericordia* (house of mercy), proposed by Miguel de Giginta in the 16<sup>th</sup> century as a part of the European welfare reform carried out at this time (Agulles, 2016). Indeed, this design was created more for reclusion and care than for inclusion and autonomy. This does not imply that these behaviors are determined by the architecture, but rather, that the combination of the spatial organization and the regulations, professional and assistance behavior patterns and separation from the “external”, clearly condition the potential limits from within the institution.

#### *Professional coding of the homeless*

The CAI consists of a total of 32 professionals. Social care work, accompanying and guidance in the integration and long stay programs is carried out by 9 of these professionals (4 social workers, 1 psychologist, 1 nurse, 3 educators and 1 social integrator) who form the Technical Integration Team. Personnel devoted to general care services, such as the kitchen, laundry and auxiliary staff consists of 19 individuals, of



which 7 have some training in social intervention and hold positions of responsibility in the common areas. The Management and Administrative Team consists of 4 individuals (1 director, 1 sub-director, 1 coordinator and 1 administrative employee).

Given that the center is considered an “integral care” resource, there is great heterogeneity amongst the professionals and functions. From the kitchen and laundry staff to the Management Team, notable differences exist in terms of decision capacity, specific training on social exclusion processes and salaries.

Although to some extent, the entire professional team influences the coding of the homeless, in this work, we will focus on the Technical Intervention Team, since it has the ultimate responsibility in the formal and standardized coding through the individual interviews and weekly case meetings.

#### Individual interviews

The professional coding of the homeless in the CAI revolves, in large part, around the individual interviews carried out with the distinct professionals of the Technical Team. Recent studies (Parajuá, 2017) have revealed that this practice is based on social evidence and investigation of individual trajectories and behaviors related to the exclusion processes. Thus, life stories and individual deficiencies are created based on these professional practices. The systemization of the information in documents created using technical terminology, based on an objective and emotionally distanced system lead to the creation of “cases” that can be treated using the experts’ codes.

In the CAI, two types of formal interviews are conducted: the “diagnostic assessment” interview and the “weekly follow-up” interview. All of these are included in the computerized tool of the City Hall, by which these narratives and documents are circulated and available to all social

services professionals who wish to consult them. Research has focused on the first type, since it is an initial form of coding from which long term access to the center will be assessed, and which is used to establish the fundamental objectives for the “integration itinerary” that the individuals should comply with in order to remain in the housing.

The analysis of the “diagnostic assessment interviews” carried out between 2008 and 2016 revealed some general patterns in the coding practices:

- a) The position of the professional who conducts the interview is determinant in the response obtained. If the question refers to the immediate causes of the individual’s situation, without making any prior assessment of their biographical history, often times, structural conditioners are given as the initial response (“lack of economic resources”, “problems accessing employment”, “end of loans and grants”, etc.). Only in the case in which the interviewer asks about their past are deeper origins of the housing instability revealed in discourse which, at times (not always), describes an interaction between these social conditioners and personal decisions and certain (negative) behaviors. Delving further into the individual’s past history, going beyond the immediate situation, generating responses that the interviewer already has, somewhat predictable and codified. The deeper causes of social exclusion tend to be rooted in the individual scope, and by delving deeper, this is exposed, beyond the more superficial: economic deficits that do not allow the individual to maintain housing. Thus, because the exclusion process personally affects the individual, during the dialogue established in this format, it is quite easy to invert the perspective and discuss what he/she has “personally” done or not done to arrive at this situation of homelessness.

Here, the fine line separating the understanding of a specific social situation from the attribution of guilt can be easily crossed.

- b) Individuals who have received other similar resource types or who are returning to the use of the CAI after a period of not using it, tend to use the patient history discourse, and are often perfectly aware of the professional language used. In many cases, they clearly state that the cause of their situation is their own behavior and poor personal decisions. Thus, the history that they tell from their self-perception is not problematic, with respect to technical coding. It can be said to fit perfectly with the anticipated discourse. This greatly facilitates the professional's diagnosis, which is reaffirmed and guided toward a positive response in the assessment process. Here, there is a certain type of resistance to coding, consistent with the re-appropriation of the technical language, in order to comply with the professional expectations with the least conflict possible<sup>6</sup>. The re-appropriation of the "labels" with those that stigmatize certain groups is a common practice, occurring throughout history.

The "interrogation" performed during these assessment interviews may cause doubts as to what is seemingly evident. The act of verifying whether or not an individual is in suitable conditions to access the center implicitly reinforces the social questioning of their right to housing. This questioning is structural, of course, and does not respond to the perverse inclinations of the

professionals. To the contrary: this interrogation is coherent with the design of the resource and with the regulatory defining of the homeless carried out explicitly by the PAPSH.

Without delving further into the personal and psychosocial variables, it would be impossible to subsequently create an integration program based on the achievement of individual objectives leading to the final goal of autonomy and access to standard housing. This interrogation is necessary to ensure efficient coding of the "problem". Society asks itself this question, and it can be answered according to distinct interpretative frameworks, from those considering these individuals to be a "social pathology" to those that highlight the "collective values crisis" in the so-called welfare societies. But in this situation of a specific individual, within a specialized resource that focuses its care on specific "social cases", the question that society ultimately should be asking of itself is inevitably asked of the individual. In this case, the role of the social exclusion professional is that of transmitter of the interrogation, which can be carried out in distinct manners. But the response is always the same: the "case", the homeless individual, must adapt and improve individually in order to gain access to housing.

#### "Case" meetings

It is in the weekly Technical Team meetings, held to determine the individual's suitability to housing access, where distinct professional narratives are shared and coherence between coding and real life practice is examined. Meetings are held in an everyday setting, engaging in a complex series of negotiations oriented to professional intervention and making reference to notions such as "technical criteria", "case identification", "known history", etc. During this process, not only is the coding of the homeless pooled, the distinct statuses, leadership styles, professional skills and influence ca-

<sup>6</sup> During the participant observation, it has been possible to detect a multitude of resistance practices to the professional coding, which should be studied. The purpose of the coding is never passive and the strategies employed by the subjects to circumvent the network of social attributions that turn them into "social cases" are varied and imaginative.

capacities within the team are defined for each of the professionals.

The density of the discourse, ranging from standardized case coding to ideological positioning, passing through distinct expressions of emotional ranges and pre-existing relations in the work group, make this weekly practice a unique moment for sociological interpretation.

Effort has been made to ensure an accurate and objective system that permits effective social intervention. Work is required to maintain group coherence, such as an action-based team and decision-making, inevitably resulting in the affective modulation of the professional discourse. This modulation requires the partial suspension of the system of objectivity and veracity. Thus, the resolution of tension between coding and practice often leads to a change in professional roles and to periods of self-analysis in the meetings, shifting the focus from the case at hand to the team itself. This complex process of attributions and negotiation is filled with nuances and at times, it may be conflictive.

The regularities encountered during the participant observation in these weekly meetings can be summarized as follows:

a) *Reconstruction of the problem.* The “case” is initially introduced by one of the social workers who reads the social report. At this point, the other professionals add their assessments of the distinct dimensions of social exclusion that may affect the integration process (addictions, mood disorders, mental illnesses, health problems and dependences, employability profile, educational deficits, prior use of social services, etc.). In this way, each professional coding resulting from the diagnostic assessment interviews fits into a systemized narrative of the life and problems of the individual, until establishing a clear image of the case with the set of social deficiencies to be treated. As of this mo-

ment, these deficits will be treated as sufficient causes to explain the situation of the homeless individual<sup>7</sup>.

- b) *Weight of the individual variables.* The dynamic and complex nature of the exclusion process, ranging from the social to the individual in multiple levels, is suspended, in favor of a detailed prescription of the areas of “personal improvement”. Structural variables, such as those related to the labor market, access to housing or minimal benefits are excluded from the technical discussion. Or when they inevitably reappear, they tend to be quickly dismissed, being considered “political issues”, inconsistencies that everyone is well aware of. In fact, the fictitious separation between the supposedly technical professional discourse and the “political” area suggests a major safeguard to maintain the coherence and sense of the coding practice that is defined as neutral and objective. Thus, the social intervention is paradoxically structured around a systematic omission of discussion on the “social issues”, and ultimately, the practice focuses on behavior modification and the treatment of psychosocial aspects of the homeless.
- c) *Numeric standardization.* The final product of the coding performed in these weekly meetings is a numeric score that is included on a standardized scale: when under 50 points, the individual is denied access to the center. This numeric score has the function of ending the debate and attributions process that may jeopardize both the case construction and the nature of the technical

<sup>7</sup> In operational terms, this causality is based on the framework of social intervention within the studied context, but at a sociological level, it is difficult to sustain. At times, addictions or mental illnesses associated with the homeless situation may indicate covariation and complexity of the phenomena.

team. The number eases the discourse and creates a sort of abstract and impersonal cold consensus, restoring the group's professional identity.

### Workshops and activities

In addition to the professional coding performed through the diagnostic assessment interviews and case meetings, workshops, activities and participation spaces are provided to ensure individual improvement, theoretically preparing the individuals for access to standardized housing through labor integration and economic participation.

The time spent in these distinct activities, which relate very indirectly to the homeless situation, is established by the CAI, as a requirement to their stay in the center. This results in a constant negotiation process between the professionals devoted to the programming and implementation of these activities, and the homeless who reside in the center.

The organization of these activities and workshops follows a clearly centripetal logic, often based on the time organization of the center facilities, contradicting the pretension of social integration in the active citizen spaces offered in the *real world*. This specialty system codes the homeless as subjects of ongoing training in "social skills", thereby reinforcing the stigma (Goffman, 2006) derived from their situation. Being in the shelter means not only assuming the professional coding through which access is permitted, but also the adoption of an everyday situation based on participation in diverse mandatory activities.

During participant observation in these activities, it has been possible to note a trend regarding socialization in the technical language of the professionals, and a reinforcement of the "specialty", producing a disabling effect (Illich, 1981) in social life management and the individual's self-determination in broader and less regulated

contexts. Adaptation to the professional distribution of time and interests, which theoretically should attempt to prepare individuals to gain access to housing, in fact, tends to distance them even more from real world social participation, situating them in a context of relationships mediated by professional coding and "personal work" that is quite unrelated to the actual social dynamics occurring within the broader social context of housing rights.

The critical position in the development of these activities and workshops — "what good does it do me when what I really need is a job (or a home)" — leads to the constant creation of new proposals for professional assessment, without significantly modifying the reference framework. Therefore, the programmed activities are aimed to ensure the individual's adaptation to the professional context and everyday discipline of the center, as opposed to serving as theoretical training to ensure access to standard housing.

## CONCLUSIONS

If, in its 1999 justification, the PAPSH suggested that the problem of "transients" was a result of institutional design, this work offers further evidence to support this argument with respect to the CAI and the institutional coding of the homeless.

The case study considered in this work examines the distinct forms of institutional and professional coding that creates a social problem within a certain real life system. This framework is based mainly on individual variables that are the result of an exclusion process and the loss of housing, considered sufficient causes. In line with this coding, they are treated as personal deficits and social skill deficiencies upon which the distinct professionals should intervene.

Both the regulatory framework and the spatial organization of the CAI and the so-

cial intervention tools and professional coding of the homeless, refer more to a logic based on individualized detention and care of “social cases” than to a perspective that focuses on collective rights to housing access within a European context.

Thus, the adoption of these “macro centers” as standardized social policy for the homeless, is in line with the ongoing individualization of social problems, common practice of neoliberal political groups, with the corresponding repressive treatment of poverty within the context of economic crisis, uncertainty and social fragmentation.

From the long term research, it is possible to observe that these institutional and professional frameworks are currently attempting to adapt to a changing social reality. And the harsh criticism of these professional coding practices has led to situations in which the “social issue” becomes so evident that it halts the system that permits the ongoing reproduction of the institutional dynamics. Thus, a crisis situation arises with regard to the meaning of the professional practice, leading to extensive changes in the conceptualization of society and the possibility of collective transformation.

Inertia, however, is a powerful force and given the multiple levels at which institutional coding exists—the regulatory, architectural and professional— change is hard to achieve. Thus, the inevitable possibility exists of reversal and a closing of ranks around the most repressive beliefs with regard to extreme poverty.

Given the current context of the global health crisis and the resulting emergency measures, these reversals are increasingly likely. The social consequences of the economic crisis arising from the global health emergency may create a new scenario for the social development of homelessness in our country. This broad field awaits future study.

## BIBLIOGRAPHY

- Agulles Martos, Juan M. (2016). *La caridad y la terapia. Personas sin hogar y exclusión residencial en Alicante*. Díaz Orueta, Fernando (dir.), Alicante: Universidad de Alicante. [Doctoral Thesis]. Available at: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/56565/1/tesis\\_juan\\_manuel\\_agulles\\_martos.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/56565/1/tesis_juan_manuel_agulles_martos.pdf), access July 1, 2022.
- Agulles Martos, Juan M. (2019). “Las personas sin hogar y la exclusión residencial ¿hacia un cambio de paradigma?”. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2): 265-275. doi: 10.5209/cuts.58934
- Alexander, Christian (2019). *El modo atemporal de construir*. Logroño: Pepitas.
- Alonso, Luis E. (2003). *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Fundamentos.
- Augé, Marc (2008). *Los no lugares. Espacios del anonimato*. Barcelona: Gedisa.
- Benjaminsen, Lars and Busch-Geertsema, Volker (2009). “Labour Market Reforms and Homelessness in Denmark and Germany: Dilemmas and Consequences”. *European Journal of Homelessness*, 3: 127-153.
- Bergamaschi, Maurizio; Castrignano, Marco and De Rubertis, Pia (2014). “The Homeless and Public Space: Urban Policy and Exclusion in Bologna”. *Revue interventions économiques*, 51: 1-21. doi: 10.4000/interventionseconomiques.2441
- Bretherton, Joanne (2017). “Reconsidering Gender in Homelessness”. *European Journal of Homelessness*, 1(11): 1-21.
- Busch-Geertsema, Volker (2014). “Housing First Europe. Results of a European Social Experimentation Project”. *European Journal of Homelessness*, 1(8): 13-28.
- Busch-Geertsema, Volker and Shalin, Ingrid (2007). “The Role of Hostels and Temporary Accommodation”. *European Journal of Homelessness*, 1:67-93.
- Cabrera, Pedro (2002). *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Cabrera, Pedro (2008). *Personas sin hogar*. In: M. Hernández Pedreño (coord.). *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Editum.
- Concejalía de Acción Social (1999). *Plan de Atención a Personas sin Hogar*. Alicante: Ayuntamiento de Alicante.
- Concejalía de Acción Social (2008). *Revisión del Plan de Atención a Personas sin Hogar*. Alicante: Ayuntamiento de Alicante.

- Cortés, Luís (2004). "Indagaciones sobre la exclusión residencial". *Arxius de Ciències Socials*, 10: 39-53.
- Daly, Gerald (1996). "Migrants and Gatekeepers: the Link between Immigration and Homelessness in Western Europe". *Cities*, 13: 11-23. doi: 10.1016/0264-2751(95)00110-7
- Díaz, Fernando and Lourés, M<sup>a</sup> Luisa (2008). "La globalización de los mercados inmobiliarios: su impacto sobre la Costa Blanca". *Ciudad y Territorio. Estudios territoriales*, 40(155): 77-92.
- Doherty, Joe (2005). "El origen del sinhogarismo: perspectivas europeas". *Documentación social*, 138: 41-61.
- Doherty, Joe; Busch-Geertsema, Volker; Karpuskiene, Vita; Korhonen, Jukka; O'Sullivan, Eoin; Sahlin, Ingrid; Petrillo, Agostino and Wygnanska, Julia (2008). "Homelessness and exclusion: Regulating Public Space in European Cities". *Surveillance and Society*, 5(3): 290-314. doi: 10.24908/ss.v5i3.3425
- Fassin, Didier (2005). "Gobernar los cuerpos, políticas de reconocimiento hacia los pobres y los inmigrantes". *Educação*, 2(56).
- Feantsa (2008). "El papel de la vivienda en el sinhogarismo. Alojamiento y exclusión residencial". Informe Europeo. Available at: [www.feantsa.org/spip.php?action=acceder\\_documento](http://www.feantsa.org/spip.php?action=acceder_documento)
- Foucault, Michel (2002). *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Goffman, Erving (1972). *Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goffman, Erving (2006). *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Gutiérrez Pérez, José; Pozo Llorente, Teresa and Fernández Cano, Antonio (2002). "Los estudios de caso en la lógica de la investigación interpretativa". *Arbor*, 171(675): 533-557. doi: 10.3989/arbor
- Harring, Chris; Yarbrough, Dilara and Alatorre, Lisa M. (2019). "Pervasive Penalty: How Criminalization of Poverty Perpetuates Homelessness". *Social Problems*, 1(67): 131-149. doi: 10.1093/socpro/spz004
- Hermans, Koen; Dyb, Evelyn; Knutagård, Marcus; Novak-Zezula, Sonja and Trummer, Ursula (2020). "Migration and Homelessness: Measuring the Intersections". *European Journal of Homelessness* 3(14): 13-34.
- Illich, Ivan (1981). *Profesiones inhabilitantes*. Madrid: Blume.
- Janesick, Valerie J. (1994). The dance of qualitative research design: Metaphor, methodolatry and meaning. In: N. K. Denzin and Y. S. Lincoln (eds.). *Handbook of qualitative research*. London: Sage.
- Morán, José M. and Flores, Manuel (2018). "El Trabajo Social como forma de control: un análisis desde la perspectiva de la Epistemología histórica". *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(2): 321-331. doi: 10.5209/CUTS.54519
- Parajuá Navarrete, Daniel (2017). "El dominio narrativo. Notas para un análisis crítico de la codificación institucional de los pobres". *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(2): 301-313. doi: 10.5209/CUTS.54557
- Ponce, Juli and Fernández, Guillem (2010). "Derecho urbanístico, derecho a la vivienda y personas sin hogar. Nuevos desarrollos y perspectivas en España a la vista de las novedades europeas en la materia". *Revista de Derecho Urbanístico y Medio Ambiente*, 255: 39-78.
- Silver, Hilary (1994). "Social Exclusion and Social Solidarity: Three Paradigms". *International Labour Review*, 5-6(133): 531-578.
- Toro, Paul A. (2007). "Toward an International Understanding of Homelessness". *Journal of Social Issues*, 3(63): 461-481.
- Tosi, Antonio (1997). "The Excluded and the Homeless: the Social Construction of the Fight against Poverty in Europe". In: E. Mignione (ed.). *Urban Poverty and the Underclass: A Reader*. Oxford: Blackwell.
- Tosi, Antonio (2007). "Homelessness and the Control of Public Space. Criminalising the Poor?". *European Journal of Homelessness*, 1: 225-236.
- Villacañas, José L. (2020). *Neoliberalismo como teología política*. Madrid: Ned.
- Wacquant, Loïc (2010). *Castigar a los pobres. El gobierno neoliberal de la inseguridad social*. Barcelona: Gedisa.
- Wallraff, Günter (2006). *Cabeza de turco*. Barcelona: Anagrama.

**RECEPTION:** August 17, 2020

**REVIEW:** March 8, 2021

**ACCEPTANCE:** September 23, 2021

# La codificación institucional de las personas sin hogar. Un estudio de caso

*Institutional Coding of Homelessness. A Case Study*

**Juan M. Agulles Martos**

## Palabras clave

Codificación institucional

- Exclusión social
- Instituciones totales
- Personas sin hogar
- Pobreza

## Key words

Institutional Coding

- Social Exclusion
- Total Institution
- Homelessness
- Poverty

## Resumen

La codificación institucional de las personas sin hogar desde los servicios de asistencia forma parte de la construcción social de una problemática, relacionada con el desigual acceso a la vivienda que, sin embargo, tiende a convertir los factores personales en causas suficientes para explicar la exclusión residencial de estas personas. Este trabajo presenta el caso de un centro de acogida e inserción, a partir de una investigación interpretativa que sistematiza los datos recogidos durante una observación participante sostenida entre 2008 y 2016. El análisis multidimensional toma en cuenta el marco normativo, la organización del espacio y las prácticas profesionales que tienen lugar en el centro. Las conclusiones señalan las contradicciones que surgen al enfrentar estas prácticas de codificación institucional con el objetivo teórico de la inclusión social.

## Abstract

The institutional coding of homeless people from care services is part of the social construction of a problem related to unequal access to housing, which, however, tends to turn personal factors into sufficient causes to explain the residential exclusion of these people. This paper presents the case of a Shelter and Insertion Centre, based on an interpretative research that systematises the data collected during a sustained participant observation between 2008 and 2016. The multidimensional analysis takes into account the normative framework, the organisation of the space and the professional practices that take place in the Centre. The conclusions point out the contradictions that arise when confronting these practices of institutional coding with the theoretical objective of social inclusion.

## Cómo citar

Agulles Martos, Juan M. (2022). «La codificación institucional de las personas sin hogar. Un estudio de caso». *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 180: 3-18. (doi: 10.5477/cis/reis.180.3)

La versión en inglés de este artículo puede consultarse en <http://reis.cis.es>

**Juan M. Agulles Martos:** Universidad de Alicante | [jm.agulles@ua.es](mailto:jm.agulles@ua.es)

## INTRODUCCIÓN

La discusión teórica en torno a la definición sociológica de las personas sin hogar se ha articulado históricamente de cara a la intervención social y a la adecuación de recursos asistenciales para estas personas (Cabrera, 2002). En España, desde las definiciones utilizadas durante los años ochenta en torno a los términos «sin techo» o «traseúntes», hasta la actual descripción del «sinhogarismo» como un proceso dinámico que pone el énfasis en las condiciones de acceso a una vivienda adecuada, las formas de entender el fenómeno han sufrido variaciones importantes. La explicación realizada desde una sociología de la desviación, que hacía hincapié en los estilos de vida marginales, los comportamientos desviados o las variables psicosociales, ha ido cediendo lugar a explicaciones que dan más peso a las variables socioeconómicas (Doherty, 2005; Toro, 2007; Cabrera, 2008).

La gran heterogeneidad de los procesos de movilidad social descendente se ha relacionado con las condiciones de fragmentación producidas por las políticas neoliberales y las formas de gestión de las recurrentes crisis económicas y financieras. Las investigaciones en torno a los procesos de exclusión residencial y el «sinhogarismo» han constatado la feminización de la pobreza (Bretherton, 2017), la problemática del acceso a la vivienda, la incorporación a los derechos de ciudadanía de los trabajadores migrantes (Hermans *et al.*, 2020) y la aparición del «sinhogarismo» entre amplios grupos de trabajadores sujetos a las nuevas condiciones de trabajo flexible (Tosi, 1997; Benjaminsen y Busch-Geertsema, 2009).

El relativo colapso del mercado inmobiliario y las hipotecas, y los desajustes sociales provocados por las fisuras en los consensos sobre el Estado social, junto a la aplicación de las políticas neoliberales, hicieron evidente que el incremento de las

situaciones de inseguridad en la vivienda debía contemplarse como un factor esencial para entender el fenómeno del «sinhogarismo» (Cortés, 2004; FEANTSA, 2008; Ponce y Fernández, 2010).

El inicio de programas y políticas europeas orientadas desde la denominada perspectiva *Housing First* y las investigaciones llevadas a cabo sobre sus resultados han señalado la importancia de las variables estructurales, sobre todo en las referidas al acceso a la vivienda y la seguridad de su tenencia (Busch-Geertsema y Shalin, 2007; Busch-Geertsema, 2014), para entender el «sinhogarismo» como un proceso dinámico. Se ha llegado a debatir la posibilidad de estar frente a un «cambio de paradigma» en los estudios sobre el «sinhogarismo» (Agulles, 2019).

Sin embargo, los imaginarios sociales alrededor de la «peligrosidad social», la «higiene urbana» y el control del espacio público (Bergamaschi, 2014) han seguido cobrando fuerza a medida que la fragmentación social causada por la crisis económica hacía aumentar el número de personas sin hogar en Europa. A menudo, la criminalización de la pobreza extrema parte de una culpabilización del individuo, al que conceptualiza como sujeto de dinámicas marginales y estilos de vida desviados de la norma (Waquant, 2010; Haring, Yarbrough y Alatorre, 2019). De este modo, la sociedad imbuida por la «teología política neoliberal» (Villacañas, 2020) explica sus contradicciones sociales mediante una atribución de responsabilidad individual que se ve confirmada cuando las consecuencias de la privación material dejan al individuo frente a la codificación de la asistencia social profesionalizada (Morán y Flores, 2018). Por «codificación institucional» entendemos aquí un conjunto de normativas, dispositivos, narrativas y prácticas profesionales que objetivan a un conjunto de individuos, en nuestro caso las personas sin hogar, como «casos sociales» sujetos a la intervención social institucionalizada.



En la categorización de Silver (1994) en torno a los tres paradigmas de la exclusión social, la aplicación de una perspectiva basada en el derecho a la vivienda (*Housing First*) entraría en el paradigma del «monopolio», relacionado con las definiciones de la nueva pobreza y el «sinhogarismo» en tanto fenómenos derivados de políticas económicas concretas que han relanzado los procesos de desposesión, acaparamiento y monopolización de las oportunidades económicas. En este sentido, el «derecho a la vivienda» estaría en el centro de los objetivos de inclusión social, en mayor medida que las capacidades individuales o la normalización de las conductas para acceder a una vivienda digna. Por otro lado, las formas de codificación institucional de las personas sin hogar que describen su situación como un cúmulo de exclusiones respecto a distintos ámbitos o esferas de la producción y la reproducción social, que culminarían en la pérdida de la vivienda y la vida en la calle, se situarían dentro del paradigma de la «especialización» y las teorías liberales, que ponen el énfasis en las capacidades personales del individuo y en su participación en las esferas del intercambio y la producción como única forma de acceder al mercado de la vivienda en condiciones óptimas.

En España, los dispositivos más generalizados para la atención a las personas sin hogar han sido históricamente los albergues y centros de acogida de distintas características. El número de plazas en este tipo de macrocentros ha venido siendo mayoritario frente a otras respuestas centradas en la vivienda<sup>1</sup>. La elección

---

<sup>1</sup> Los datos del INE en su encuesta a los centros de atención para personas sin hogar refleja, en el periodo 2008-2018, un aumento significativo de las plazas en pisos y pensiones con titularidad pública (de 971 en 2008 a 1768 en 2018). Sin embargo, en todo el periodo, el número de plazas de alojamiento en centros colectivos de titularidad pública siguió siendo casi tres veces superior al alojamiento en pisos y pensiones de carácter público (5268 plazas en centros frente a las 1768 en pisos y pensiones en la última encuesta de 2018).

de este tipo de política de centros residenciales no es casual, se ha implementado en diferentes momentos históricos para otros colectivos como personas con enfermedad mental o menores en riesgo de exclusión, y actualmente para el internamiento de las personas migrantes, mediante los Centros de Internamiento de Extranjeros (CIE), y los centros de atención a Menores Extranjeros No Acompañados (MENA), y se deriva de una forma de entender la exclusión social y la integración relacionada con el paradigma de la «especialización» mencionado arriba.

La presente investigación centra su atención en el caso de un alojamiento colectivo de este tipo, habilitado para las personas sin hogar en la ciudad de Alicante, y describe el proceso mediante el que se produce su codificación institucional.

## OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El objetivo fundamental de la presente investigación es analizar los procesos de codificación institucional de las personas sin hogar, a través del estudio de caso del Centro de Acogida e Inserción (CAI) en la ciudad de Alicante. Se ha prestado atención a tres dimensiones específicas de esta codificación institucional: el marco normativo, la organización del espacio y las prácticas profesionales que tienen lugar en el centro.

La elección de este centro tiene su justificación en tres aspectos relevantes: 1) es el único en toda la provincia con una capacidad similar y se enmarca dentro de un Plan Municipal de Atención a las Personas sin Hogar, dependiente de los Servicios Sociales y sujeto a un claro marco normativo; 2) integra las dotaciones asistenciales junto con un Equipo de Intervención Social totalmente profesionalizado que sigue fundamentalmente las pautas de trabajo de los centros sociales de base, y 3) se contó con la posibilidad de sostener una metodología

de observación participante en la institución durante ocho años (entre 2008 y 2016).

La metodología empleada en la investigación sigue las pautas generales de la investigación interpretativa. Un modelo de acercamiento alternativo a los enfoques positivistas que permite la observación persistente y prolongada en los contextos sociales, con la ventaja de adquirir una comprensión profunda de los fenómenos que se abordan (Gutiérrez, Pozo y Fernández, 2002). La adopción de esta metodología ha querido cumplir con las características señaladas por Janesick (1994) respecto a la familiaridad con el contexto, la interacción cara a cara, el esfuerzo de comprensión más que la predicción y el proceso de interpretación holístico que busca la aprehensión de los hechos institucionales en su totalidad, enmarcados en un proceso sociohistórico determinado.

Se ha adoptado, por tanto, una mirada cualitativa:

Una aproximación que se centra en la vida cotidiana, concibiendo esto no como un concepto abstracto o programático, sino como un intento de observar la realidad más allá de su dinámica institucional u oficial; esto es, acudiendo a los lugares y acontecimientos próximos, complejos y completos donde se sintetizan, de manera totalizadora, los diferentes niveles de la realidad social (Alonso, 2003: 50).

La presente investigación, no obstante, tiene algunas características particulares que hay que comentar. La principal sería la posición del investigador dentro del contexto microsocio del centro objeto de estudio. Lejos de abordar la investigación de caso mediante esa condición de «forastero» que requiere que el intérprete se sitúe a cierta distancia de los hechos, se ha partido de una posición dada: formar parte del equipo que trabajaba en el centro. De este modo, la participación efectiva, es decir, poner el cuerpo en situación de ver, oír y actuar desde dentro, ha permitido captar los

procesos de codificación institucional de las personas sin hogar en toda su complejidad y densidad interpretativa. Un diseño previo y externo al objeto de estudio hubiese tenido más problemas para captar esta complejidad. Además, la situación de introducir a un investigador, dentro de un contexto profesional atravesado por discursos muy elaborados, puede producir en los profesionales sesgos marcados y difíciles de controlar. El hecho de hallarse «bajo investigación» es suficiente para movilizar determinadas alertas y autocensuras que llevan a los profesionales de la acción social a reproducir lo que se podría llamar un «relato automático», donde la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace es salvaguardada por un discurso institucional que tiende a matizar las aristas, los conflictos y las incongruencias.

Por otro lado, no se debe interpretar que se haya ocultado al resto de los participantes la doble condición del observador o que se haya camuflado en todo este proceso, al modo de Günter Wallraff en *Cabeza de turco*, lo que tendría implicaciones éticas discutibles. Al contrario, el no ser considerado el investigador como un agente externo, que mantiene sus propios objetivos de investigación y que desaparecerá en un momento u otro del contexto, ha permitido participar de las dinámicas y observar las contradicciones que surgían en el proceso de trabajo y los conflictos entre determinadas formas de entender la práctica profesional de la acción social. Así, se ha podido analizar cómo la dinámica institucional y profesional intentaba integrar posiciones que cuestionaban determinadas pautas de codificación de las personas sin hogar y las contradicciones y límites se asumían en ese proceso.

Para contrarrestar los posibles sesgos subjetivos de esta metodología, se ha intentado interpretar en todo momento lo que los profesionales «dicen y hacen», y lo que las personas sin hogar «dicen y hacen», en el contexto del centro, cumpliendo unos roles formalmente establecidos por la dinámica

institucional, mediante los cuales se va cumpliendo la codificación de las personas asistidas en tanto «problemática social».

Se ha tratado, pues, de hacer inteligible lo social a través de la observación sistemática y del diálogo no sujeto a una distribución previa de papeles (investigador-investigado) y no acotado en el tiempo. Para ello se ha combinado el cuaderno de campo de las observaciones directas durante la práctica profesional con el análisis de los documentos surgidos de esa práctica (Plan de Atención Municipal a Personas sin Hogar, entrevistas de valoración diagnóstica, actas de reuniones de equipo, memorias de actividad del centro, etc.). De modo que los datos, «lo dado», derivasen de una determinada «práctica» social y profesional que no delimitaba un campo determinado para su estudio, sino que ya estaba envuelto en él desde el inicio. De esas fuentes nace la legitimidad de la interpretación.

## UN ESTUDIO DE CASO

### El marco normativo

Un primer nivel de análisis de la codificación institucional de las personas sin hogar debe abordar el marco normativo que regula las condiciones en las que se ponen en marcha distintas políticas y dispositivos orientados a la atención social de estas personas. Las leyes, normativas y reglamentos establecidos en los distintos ámbitos territoriales funcionan como depósitos de sentido que orientan la práctica institucional y profesional. La definición de la «problemática social» a la que se dirige su acción normativa es un primer escalafón en la codificación de las personas sin hogar.

Desde 1999 el municipio de Alicante cuenta con un Plan de Atención a Personas sin Hogar (PAPSH), que vino a sustituir a la política de acción social que destinaba un albergue temporal para la atención de

las necesidades de aquellas personas denominadas entonces como «transeúntes». Con la implantación del PAPSH se constituyó una política municipal más amplia para la atención a las personas sin hogar que culminaría con la apertura, ya en 2002, del Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar de Alicante (CAI) —al que se dedica el presente estudio de caso—, en el que se combinaba el alojamiento temporal con programas de larga estancia para la inserción, y se dotaba al recurso con un equipo multidisciplinar y con un centro de día para el diseño, acompañamiento y evaluación de los programas de inserción social. Este centro, de titularidad municipal, desde su apertura, ha sido concursado para su gestión por entidades externas al gobierno municipal, y es el recurso de referencia dentro del municipio, pero también para el resto de municipios de la provincia que no disponen de recursos públicos parecidos.

El marco legal para la adopción del PAPSH venía definido por la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, y la Ley 5/1997 de 25 de junio, reguladora del sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana. Dicha ley especificaba en su artículo 26:

[...] se realizarán actuaciones tendentes a favorecer la integración social de aquellos colectivos específicos que por una u otra causa se encuentran en situaciones carenciales, tales como marginados, transeúntes [...].

Sin embargo, en las páginas de justificación del PAPSH (Concejalía de Acción Social, Ayuntamiento de Alicante, 1999)<sup>2</sup> se podía advertir un cambio explícito en las formas de abordar el fenómeno de las personas sin hogar, que abandonaba un marco de referen-

<sup>2</sup> El documento no está accesible de manera inmediata. Se accedió a él tras petición formal a la Concejalía de Acción Social del Ayuntamiento de Alicante.

cia centrado en términos como «transeúntes» y «marginales», para pasar a integrarlo en las categorías de la exclusión social:

Hasta hace poco era comúnmente usado el término transeúnte para denominar a este grupo de población, pero hay que matizar que este término no debe servir de base para la categorización general del colectivo, ya que ha estado largamente inducido por las propias respuestas institucionales desarrolladas.

[...] Un análisis lógico nos lleva a enmarcar la realidad social de las personas sin hogar bajo el paradigma de la exclusión, ya que es obvio que todas las personas sin hogar son excluidas (pp. 5-7).

Es fundamental en este documento la crítica que se desliza hacia el anterior modelo y la constatación de que la codificación de las personas sin hogar había sido inducida «por las propias respuestas institucionales». En el documento se hace referencia a la exclusión como un proceso, aunque, al mismo tiempo, se intentan extraer las regularidades sociodemográficas y sociales de las personas sin hogar como «personas excluidas» e «incapaces de mantener la vivienda sin apoyo profesional». Se advierte, por tanto, una doble dimensión y una ambigüedad patente al tratar la exclusión como un proceso social, que depende de variables estructurales, y la definición de una categoría de personas concretas que será la población destinataria del CAI, que el PAPSH trata de definir en todo momento como un modelo de atención integral alejado de tratamientos asistenciales anteriores.

En su última revisión (Concejalía de Acción Social, 2008)<sup>3</sup>, el documento aportaba ya tres características relevantes en cuanto al perfil social de las personas sin hogar, a partir de los datos recogidos de las Memorias de Actividad del CAI de los años precedentes:

1. Heterogeneidad del colectivo en cuanto a sexo, edad, estado civil, situación laboral y procedencia.

2. Polaridad del colectivo en relación a la implicación en su propio proceso de inserción.
3. Existencia de distintas variables que inciden en el proceso de inserción como son: tiempo en la calle, enfermedades asociadas, dependencias, expectativas, facilitando o dificultando el mismo (pp. 5-6).

Pero será en la parte de la definición de los objetivos específicos para el «Programa de Inserción» donde encontremos más explícitamente una referencia al modelo de intervención para el funcionamiento del CAI que lo diferenciaría del antiguo albergue para transeúntes:

1. Prestar una atención integral tanto a las necesidades básicas como los problemas sociosanitarios asociados a los procesos de exclusión.
2. Movilizar las potencialidades individuales para la consecución de hábitos y habilidades sociopersonales.
3. Promover su inserción sociolaboral a través del establecimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo que consoliden actitudes favorecedoras del proceso de cambio (p. 18).

Aquí se deja ver cómo el tratamiento integral propuesto aborda las situaciones de exclusión como carencias de hábitos y habilidades sociopersonales, e insiste en la necesidad de promover (movilizar) cambios a nivel conductual (de actitudes favorecedoras), para conseguir determinados objetivos que no mencionan explícitamente el acceso a una vivienda estable, sino que se orientan prioritariamente a la inserción sociolaboral como objetivo específico.

Un breve análisis textual del documento, que consta de 32 páginas (una vez eliminados anexos y bibliografía), ofrece algunos resultados relevantes:

1. El término «transeúnte/s» es utilizado en siete ocasiones, frente a las once en que se utiliza el término «exclusión social» y las diecisiete en las que se alude a las «personas sin hogar». Además, el contexto del uso del término «transeúnte» es, a menudo, el de la constatación de

<sup>3</sup> Tampoco este documento está accesible para su consulta inmediata. Véase nota al pie anterior.

sus limitaciones o en las citas de las normativas y leyes anteriores donde se recogía este término.

2. La mención de la asistencia a las «necesidades básicas» en diez ocasiones, junto a las diez ocasiones en que se alude a la «intervención social o psicosocial», contrasta claramente con el número de veces, cuatro en total, en que aparece el término «vivienda tutelada». Por lo general, este último concepto aparece como un recurso de apoyo para la intervención, pero sin más contenido en cuanto a plazas, duración de la estancia, régimen de habitabilidad, etc.
3. Por último, es muy relevante la ausencia de cualquier mención en todo el documento a conceptos como «exclusión residencial», «políticas de vivienda» y/o «alquiler social».

En conclusión, se podría afirmar que la revisión del PAPSH de 2008 se adscribía a una concepción de la exclusión social que describía el «sinhogarismo» como un cúmulo de déficits personales debidos a la discriminación en diversas esferas sociales. En coherencia con esta adscripción, se realizaba una codificación institucional de las personas sin hogar como «casos sociales» a los que, a través de distintos itinerarios individuales de inserción sociolaboral, diseñados por los profesionales del CAI, se capacitaría entonces para la participación en el mercado laboral y, por tanto, en el de la vivienda.

Una vez esbozado el marco legal y los presupuestos teóricos de partida del PAPSH, que articula el trabajo que se realiza en el CAI, se hizo necesario profundizar en las prácticas que de este marco se derivan, atendiendo a las diferencias entre el derecho normado y el derecho practicado. Por tanto, era imprescindible abordar la práctica real de la asistencia en el centro y cómo, a partir del funcionamiento cotidiano de la institución, se construye a las personas sin hogar como «problemática social».

## El Centro de Acogida e Inserción

### *Arquitectura y organización del espacio*

El edificio donde se instaló el CAI, en 2002, había servido antes como centro de menores. Tiene tres plantas de altura. Cuenta con instalaciones deportivas, cocina y comedor con capacidad para 90 personas, y servicios de lavandería, ropero, consigna y duchas externas. En la planta baja se sitúa un amplio *hall* con dos puntos de atención donde el personal auxiliar atiende las demandas de las personas residentes y de quienes llegan por primera vez al centro. También se encuentra el centro de día, habilitado con tres salas para realizar talleres educativos y ocupacionales, y una biblioteca. En esta planta baja se ubican, de igual modo, los despachos individuales del Equipo Técnico de Intervención y de los equipos de Dirección, Coordinación y Administración.

La primera y segunda planta albergan las habitaciones, con capacidad para dar alojamiento a 52 personas<sup>4</sup>. Pueden ser habitaciones individuales, pero más frecuentemente se comparten con otra persona o, en ocasiones, con otras dos. Las habitaciones tienen alrededor de 15-20 m<sup>2</sup>. Los baños y duchas en las plantas son compartidos. El acceso a las habitaciones solo está permitido de 22:00 a 08:00, para la pernocta. El resto del día no se puede acceder a ellas, salvo petición expresa de la persona interesada y siempre que sea acompañada por un profesional. Las habitaciones tienen un mínimo mobiliario, que se reduce a una mesilla de noche por cama, y a una taquilla de hierro por persona, con un ancho de aproximadamente 30 cm y un fondo de 60 cm. El resto de pertenencias deben depositarse en la consigna de la planta baja. La normativa

<sup>4</sup> En la tercera planta se habilitaron, en 2014, cuatro viviendas compartidas que, en buena medida, pretendían funcionar de manera independiente a la dinámica del centro. No se ha abordado aquí su estudio, que será objeto de posteriores investigaciones.

no permite la decoración o la introducción de enseres propios en las habitaciones.

La división entre los espacios destinados a los profesionales y los espacios comunes de quienes conviven en el centro es clara. El acceso al pasillo donde se ubican los despachos de los profesionales está controlado por un punto de atención donde el personal auxiliar distribuye las demandas de atención. La interacción, por tanto, tiende a delimitarse en entrevistas formales que tienen como modelo las entrevistas habituales de los servicios sociales de base, orientadas por la metodología de «gestión de casos».

En conjunto, los espacios comunes se ofrecen a la mirada del personal auxiliar en todo momento (hay presencia profesional los 365 días del año, las 24 horas). En los lugares de más difícil control, se instalaron, entre 2008 y 2009, cámaras de vigilancia que pueden ser revisadas desde uno de los puestos de atención del *hall*. Para el acceso al comedor, a las horas estipuladas por la normativa, las personas deben guardar cola, y al llamamiento por su nombre y apellidos, en base a un listado diario, van pasando tras firmar en el mismo.

Para evitar los posibles conflictos que se puedan dar en el acceso a los espacios comunes, como el comedor y el alojamiento, el Ayuntamiento dispone de la presencia de la Policía Local a las horas de la comida, la cena y el acceso a las habitaciones. De igual modo, al tratarse de un edificio municipal, la Policía Nacional puede en cualquier momento realizar inspecciones rutinarias o acceder al recinto para identificar a las personas que se encuentran allí<sup>5</sup>.

No se puede hablar de una disposición en panóptico, al estilo de Bentham (Foucault,

2002), pero sí de una tendencia a que los espacios sean «transparentes», en todo momento accesibles, a la mirada de los profesionales y, en caso necesario, de las fuerzas de seguridad. La característica fundamental de la arquitectura del CAI es su dependencia de un modelo preexistente de «macrocentros» para el alojamiento de menores en riesgo de exclusión. La impersonalidad del mismo, las restricciones de espacio y de acceso a las habitaciones y la falta de intimidad son las particularidades más relevantes que surgen a primera vista. Sin duda, el CAI mejora las condiciones del anterior albergue y su disposición en «barracones» con literas, pero mantiene límites obvios respecto a la autonomía y la libre disposición del espacio.

En muchos aspectos, nos encontraríamos ante lo que Augé (2008) denominó «no lugares». Instalaciones en las que lo que prima es el tránsito anónimo y no el habitar. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que algunas personas residen en el centro durante años. Las formas de habitar un espacio de estas características, y la coexistencia de personas en situación de «larga estancia» con otras que solo están de paso durante algunos días, hacen que la misma arquitectura y organización espacial promuevan una convivencia difícil. Sin embargo, los problemas y conflictos surgidos de la convivencia, a menudo, son tratados como problemas personales de adaptación al entorno y de déficits de habilidades sociales.

El diseño arquitectónico y la organización del espacio del centro remite, en todo caso, a lo que Goffman (1972) definió como «instituciones totales», en las que el individuo, al entrar por la puerta del edificio, acaba siendo definido por el espacio sin apenas capacidad para interactuar con el mismo, transformarlo o adaptarlo a sus necesidades. Cómo se puede desarrollar aquí la «movilización de las capacidades personales», que el PAPSH entiende como uno de los objetivos específicos del CAI, es algo

<sup>5</sup> Muchas de estas medidas de control, por lo que se ha podido observar a lo largo de la investigación, han tratado de modificarse o flexibilizarse, encontrando siempre muchos problemas a la hora de adaptar un criterio más centrado en la autonomía y la autodeterminación con una arquitectura destinada, precisamente, a lo contrario.

difícil de responder. La inadecuación del espacio a los objetivos es una de las primeras contradicciones que una mirada atenta puede desvelar. Los aspectos de la normativa interna y los usos restringidos de los espacios más íntimos chocan a menudo con la idea de «autonomía» recogida en los planes de inserción social. Así, las divergencias que surgen entre un discurso profesional que aboga en todo momento por responsabilizar a la persona de su proceso de inserción, con la casi nula posibilidad de esas mismas personas para influir sobre su entorno más inmediato, genera constantemente un proceso de atribuciones sociales problemático, en el que términos como «adaptación» o «conflictividad» acaban por centrar el debate en torno a las capacidades y conductas personales, en lugar de abordar la adecuación o no del espacio a los fines que teóricamente se persiguen.

La codificación institucional de las personas sin hogar a través del diseño de macrocentros como el CAI se encontraría en la línea de un «gobierno a través de los cuerpos» (Fassin, 2005), orientada a la gestión de un colectivo social determinado, descrito a menudo mediante atributos negativos. La organización del espacio no solo refleja los presupuestos teóricos para la acción social que equiparan a las personas sin hogar con la carencia de habilidades, las conductas desviadas y las patologías psicosociales, sino que activamente prescribe —y proscrib— determinadas conductas y opera una regulación de la interacción entre sujeto y entorno de carácter marcadamente restrictivo. Arquitectónicamente sería un ejemplo de construcción mediante patrones «muertos» que impiden la libre resolución de los problemas de adaptación al entorno y dificultan el desarrollo pleno de la personalidad (Alexander, 2019). Su antecedente más lejano —pero con paralelismos sorprendentes— se puede encontrar en las Casas de Misericordia, propuestas por Miguel de Giginta en el siglo XVI como parte de la reforma de la beneficencia

que se estaba llevando a cabo en toda Europa en aquel momento (Agulles, 2016). Es, en definitiva, un diseño más pensado para la reclusión y la asistencia que para la inclusión y la autonomía. Lo que no quiere decir que los comportamientos estén determinados por lo arquitectónico, sino que la combinación de la organización del espacio con las normativas, las pautas de comportamiento de profesionales y asistidos, y la separación del «exterior», condicionan en un sentido muy marcado los límites de lo posible dentro de la institución.

#### *La codificación profesional de las personas sin hogar*

El CAI cuenta con un total de treinta y dos profesionales. Las labores de atención social, acompañamiento y orientación en los programas de inserción y larga estancia recaen en nueve de ellos (cuatro trabajadoras sociales, una psicóloga, un enfermero, dos educadoras y un educador, y un integrador social) que forman el Equipo Técnico de Intervención. El personal dedicado a la asistencia de los servicios generales, como cocina, lavandería y tareas auxiliares, lo componen diecinueve personas, de las cuales siete tienen alguna formación en intervención social y son las encargadas de mediar en los espacios comunes. El Equipo Directivo y de Administración lo componen cuatro personas (un director, una subdirectora, una coordinadora y una administrativa).

Al proponerse el centro como un recurso de «atención integral», encontramos una gran heterogeneidad de profesionales y funciones. Desde el personal de cocina y lavandería a la dirección, hay diferencias notables en cuanto a capacidad de decisión, formación específica sobre los procesos de exclusión social y retribución salarial.

Aunque todo el equipo profesional influye, de un modo u otro, en la codificación de las personas sin hogar, nos centraremos aquí en el Equipo Técnico de Intervención,

por ser el que tiene la responsabilidad última de la codificación formal y estandarizada a través de las entrevistas individuales y las reuniones de casos semanales.

### Entrevistas individuales

La práctica de la codificación profesional de las personas sin hogar en el CAI gira, en su mayor parte, en torno a las entrevistas individuales con los distintos profesionales del Equipo Técnico. Investigaciones recientes (Parajuá, 2017) han señalado cómo esta práctica se basa en la evidencia social y en la pesquisa en torno a los recorridos individuales y a las conductas personales envueltas en los procesos de exclusión. Así se construye un relato de la vida y las carencias de estas personas acorde con las prácticas profesionales. La sistematización de la información en documentos redactados en un lenguaje técnico, y que apelan a un régimen de veracidad objetivo y distanciado emocionalmente, se orienta a la construcción de un «caso» que los profesionales puedan tratar desde sus códigos expertos.

En el CAI encontramos dos tipos de entrevistas formales: la entrevista de «valoración diagnóstica» y la «entrevista de seguimiento semanal». Todas ellas son recogidas en la herramienta informática del Ayuntamiento, mediante la que estas narraciones y documentos entran en circulación y permanecen visibles para todo profesional de los servicios sociales que quiera consultarlas. La investigación ha centrado su atención en el primer tipo porque supone una primera codificación a partir de la cual se valorará no solo el acceso al centro en un régimen de «larga estancia», sino los objetivos fundamentales para establecer un «itinerario de inserción» que la persona deberá cumplir si quiere mantener el alojamiento.

El análisis de las «entrevistas de valoración diagnóstica» realizadas entre 2008 y 2016 reveló algunas pautas generales en la codificación:

- a) La posición del profesional que realiza la entrevista es determinante en la respuesta obtenida. Si la pregunta se remite a las causas inmediatas de su situación, sin hacer ninguna valoración previa del recorrido biográfico, a menudo surgen los condicionantes estructurales como primera respuesta («falta de recursos económicos», «problemas para acceder al empleo», «agotamiento de prestaciones y subsidios», etc.). Solo si se insta a la persona a que rastree en su pasado los orígenes más profundos de su inestabilidad residencial se produce un discurso que, en ocasiones (no siempre), describe la interacción entre estos condicionantes sociales y las decisiones personales y determinadas conductas «negativas». El hecho de tener que profundizar en la historia personal, queriendo ver más allá de la situación inmediata, genera las respuestas que el entrevistador tiene ya, de algún modo, previstas y codificadas. Las causas profundas de la exclusión social a menudo remiten fundamentalmente al ámbito individual, ya que en la profundización se deja atrás todo aquello que está expuesto de forma más evidente en la superficie: la carencia económica que no permite mantener una vivienda. De este modo, como las consecuencias del proceso de exclusión acaban afectando «personalmente», es relativamente sencillo, durante el diálogo establecido en ese formato, invertir la perspectiva y pasar a hablar de lo que «personalmente» ha hecho o no ha hecho alguien para verse en la situación de estar sin hogar. Aquí la delgada línea que separa la comprensión de una situación social concreta de la atribución de culpas es fácilmente franqueable.
- b) Aquellas personas que han pasado por otros recursos parecidos, o que vuelven a hacer uso del CAI tras un tiempo fuera de la institución, se manejan en un



nivel discursivo cercano a la anamnesis y conocen perfectamente los resortes del lenguaje profesional. En muchas ocasiones, sitúan claramente la causa de su situación en su propia conducta y en sus malas decisiones personales. Así, el relato construido en torno a su auto-percepción dista de ser problemático respecto a la codificación técnica. Se puede decir que encaja a la perfección con lo esperado. Esto facilita mucho el proceso de diagnóstico al profesional, que se ve reafirmado y orientado a dar una respuesta positiva en el proceso de valoración. Se podría hablar aquí de una cierta práctica de resistencia a la codificación, consistente en la reapropiación del propio lenguaje técnico, con el fin de cumplir con las expectativas profesionales con el menor desgaste posible<sup>6</sup>. La reapropiación de las «etiquetas» con las que se estigmatiza a ciertos colectivos es una práctica común a lo largo de la historia.

El mero hecho de la «interrogación» realizada durante estas entrevistas de valoración supone ya plantear una duda sobre lo evidente. El proceso para valorar si la persona estaría en condiciones de acceder al centro estaría reforzando, de forma implícita, el cuestionamiento social de su derecho a la vivienda. Este cuestionamiento es estructural, por supuesto, y no responde a inclinaciones perversas de los profesionales. Todo lo contrario: la interrogación es coherente con el diseño previo del recurso y la definición normativa de las personas sin hogar que el mismo PAPSH describe de manera explícita.

---

<sup>6</sup> Se han podido detectar, durante la observación participante, multitud de prácticas de resistencia a la codificación profesional que deberían ser investigadas. El objeto de codificación nunca es pasivo y las estrategias desplegadas por los sujetos para sortear la red de atribuciones sociales que los convierte en «casos sociales» son variadas e imaginativas.

Sin profundizar en las variables personales y psicosociales sería imposible articular posteriormente un programa de inserción basado en la consecución de objetivos individuales que lleven a la meta final de la autonomía y el acceso a la vivienda normalizada. El modelo necesita de esta interrogación para una codificación eficiente de la «problemática». Es, de todos modos, una pregunta que la sociedad se realiza a sí misma y que puede ser respondida desde diferentes marcos de interpretación, desde aquel que señala a estas personas como una «patología social» hasta aquel otro que señala la «crisis de valores colectivos» en las llamadas sociedades del bienestar. Pero, ante la situación de un individuo concreto, dentro de un recurso especializado y que focaliza su ayuda en determinados «casos sociales», la pregunta que la sociedad se hace a sí misma acaba, inevitablemente, siendo devuelta al propio sujeto. El papel del profesional de la exclusión social sería, en este caso, el de transmisor de esa interrogación, que puede realizarse de distintas formas, pero cuya respuesta es siempre la misma: el «caso», la persona sin hogar, debe adaptarse y mejorar personalmente para conseguir acceder a la vivienda.

#### Reuniones de «casos»

Las reuniones semanales del Equipo Técnico, en las que se valora la idoneidad del acceso de las distintas personas, es el momento en el que se comparten las distintas narraciones profesionales y en el que se pone a prueba la coherencia entre la codificación y la práctica. Es una escenificación cotidiana que moviliza un conjunto complejo de negociaciones orientadas a la intervención profesional y que pone en juego nociones como «criterio técnico», «identificación con el caso», «antecedentes conocidos», etc. Durante este proceso, no solo se realiza una puesta en común de la codificación de la persona sin hogar, sino que se delimitan los distintos estatus, formas de

liderazgo, habilidades profesionales y capacidad de influencia dentro del equipo de cada uno de los profesionales.

La densidad de discursos en circulación, que van desde la codificación más estandarizada del «caso» hasta los posicionamientos «ideológicos», pasando por las distintas expresiones de emotividad y de relaciones preexistentes en el grupo de trabajo, hacen de esta práctica semanal un momento privilegiado para la interpretación sociológica.

Los intentos por alcanzar un régimen de veracidad y objetividad que permita una intervención social «eficaz» son inseparables de los esfuerzos por mantener la coherencia del grupo, como equipo orientado a la acción y a la toma de decisiones, que pasa inevitablemente por la modulación afectiva de los discursos profesionales. Esta modulación requiere de la suspensión parcial del régimen de objetividad y veracidad, por lo que la resolución de la tensión entre codificación y práctica pasa a menudo por la resignificación de los distintos roles profesionales e incluso por momentos de «autoanálisis» en los que la reunión pasa de tener como objeto al «caso» a centrarse en el equipo en sí mismo, en un proceso de atribuciones y negociación complejo, cargado de matices y en ocasiones conflictivo.

Las regularidades encontradas durante la observación participante en estas reuniones semanales se pueden resumir del siguiente modo:

a) *Reconstrucción de la problemática.* El «caso» es introducido en primera instancia por una de las trabajadoras sociales que lee su informe social, y a partir de ahí el resto de profesionales va incorporando su valoración de las distintas dimensiones de la exclusión social que pueden afectar al proceso de inserción (adicciones, trastornos del ánimo, enfermedades mentales, problemas de salud y dependencia, perfil de empleabilidad, déficits educativos, uso previo de los servicios sociales,

etc.). De este modo, cada una de las codificaciones profesionales derivadas de las entrevistas de valoración diagnóstica va encajando en una narración sistematizada de la vida y los problemas de la persona hasta generar una imagen clara del «caso» como conjunto de déficits sociales a tratar. Déficits que a partir de ese momento pasan a ser tratados como causas suficientes que explican la situación de la persona sin hogar<sup>7</sup>.

b) *Peso de las variables individuales.* La naturaleza dinámica y compleja del proceso de exclusión, que va de lo social a lo individual en múltiples niveles, queda en suspenso, en favor de una prescripción detallada de las áreas de «mejora personal». Las variables estructurales, referidas al mercado de trabajo, el acceso a la vivienda o las prestaciones mínimas quedan fuera de la discusión técnica. O, cuando inevitablemente reaparecen, se suelen despachar rápidamente apelando a que son «cuestiones políticas», incongruencias que «todos conocemos ya». La separación ficticia entre un discurso profesional que se pretende «técnico» y el ámbito de «lo político» en realidad supone una salvaguarda importante para mantener la coherencia y el sentido de la práctica codificadora que tiende a definirse a sí misma como neutral y objetiva. De este modo, la intervención social se articula, paradójicamente, a partir de una omisión sistemática de la discusión sobre la «cuestión social», y termina orientando su práctica, fundamentalmente, hacia la modificación de la conducta y el tratamiento de los aspectos psicosociales de las personas sin hogar.

<sup>7</sup> Esta causalidad es fundamentalmente operativa en el marco de la intervención social en el contexto estudiado, pero a nivel sociológico tiene muchas dificultades para ser sostenida. Que, en ocasiones, las adicciones o las enfermedades mentales se presenten asociadas a la situación de estar sin hogar puede indicar, en todo caso, covariación y complejidad de los fenómenos.

c) *Estandarización numérica*. El producto final de la codificación llevada a cabo en estas reuniones semanales es una puntuación numérica recogida en un baremo estandarizado: una cifra que por debajo de 50 puntos no permitiría el acceso al centro. La puntuación numérica tiene la función de dar por concluido el debate y el proceso de atribuciones que pone en juego tanto la construcción del «caso» como la naturaleza misma del grupo definido como Equipo Técnico. El número suaviza las aristas y los matices del discurso y tiende a crear un «consenso frío», de carácter abstracto e impersonal, que restituye el sentido de la práctica profesional del grupo.

#### Talleres y actividades

A la codificación profesional realizada mediante las entrevistas de valoración diagnóstica y las reuniones de casos, le sigue una disposición de talleres, actividades y espacios de participación cuyo objetivo explícito es la mejora individual que prepararía teóricamente para el acceso a una vivienda normalizada a través de la inserción laboral y la participación económica.

La ocupación del tiempo en distintas actividades, que solo de forma muy indirecta tienen que ver con la carencia de vivienda, se constituye dentro del CAI en requisito para la permanencia en el alojamiento. Esto produce un proceso de negociación constante entre los profesionales dedicados a la programación y puesta en práctica de estas actividades y las personas sin hogar que residen en el centro.

La organización de estas actividades y talleres sigue una lógica claramente centrípeta, que remite fundamentalmente a la organización del tiempo *dentro* de las instalaciones del centro, en contradicción con la pretensión de una inserción social en los espacios de la ciudadanía activa que se dan *afuera*. Este régimen de «especialidad» co-

difica a las personas sin hogar como objeto de una capacitación permanente en «habilidades sociales», reforzando así el estigma (Goffman, 2006) derivado de su situación de carencia de hogar. Estar «en el albergue» significaría, de este modo, no solo asumir la codificación profesional mediante la que se ha logrado el acceso, sino la adopción de una cotidianidad orientada a la participación en diversas actividades con poco o ningún margen de elección.

Lo que se ha podido constatar durante la observación participante en estas actividades es que la tendencia a la sobresocialización en el lenguaje técnico de los profesionales, y el refuerzo de la «especialidad», producen un efecto inhabilitador (Illich, 1981) en el manejo de la vida social y en la autodeterminación del individuo en contextos más amplios y menos regulados. La adaptación a esta gestión profesional del tiempo y de los intereses, que teóricamente debería preparar a la persona para su acceso a la vivienda, tiende a alejarla más de su participación social, al situarla en un contexto de relaciones mediadas por la codificación profesional y por el «trabajo personal» que poco tiene que ver con las dinámicas sociales en torno al derecho a la vivienda que se dan en el contexto social más amplio.

El posicionamiento crítico en el desarrollo de dichas actividades y talleres —«para qué me sirve a mí esto, si yo lo que necesito es un trabajo (o una vivienda)»— es constantemente reconducido hacia la elaboración de nuevas propuestas que serán evaluadas por los profesionales, sin que el marco de referencia se vea modificado en lo sustancial. Por lo que se puede decir que, en su conjunto, las actividades programadas tienen como objetivo la adaptación de la persona al contexto profesional y la disciplina cotidiana que regula el centro, en mucha mayor medida que su teórica capacitación para acceder a una vivienda normalizada.

## CONCLUSIONES

Si el PAPSH defendía, en su justificación de 1999, que la problemática de los «transeúntes» había sido construida por el propio diseño institucional, aquí se encuentran indicios suficientes para sostener el mismo argumento respecto al CAI y la construcción institucional de las personas sin hogar.

En el estudio de caso realizado se han interpretado las distintas formas de codificación institucional y profesional que construyen una problemática social dentro de un determinado régimen de verdad. Este marco se construye, fundamentalmente, en torno a las variables individuales que han derivado en un proceso de exclusión y la pérdida del hogar, señaladas como causas suficientes y tratadas, a partir de esa codificación, como carencias personales y déficits de habilidades sociales sobre las que distintos profesionales deben intervenir.

Tanto el marco normativo como la organización del espacio en el CAI y las herramientas de intervención social y codificación profesional destinadas a las personas sin hogar remiten a una lógica más cercana a la reclusión y la asistencia individualizada de «casos sociales» que a la perspectiva enfocada en los derechos colectivos de acceso a la vivienda que vienen siendo elaboradas en el contexto europeo.

En este sentido, la adopción de este tipo de «macrocentros» como política social más generalizada para las personas sin hogar estaría en sintonía con la persistente individualización de los problemas sociales practicada por la teología política neoliberal y su correlato de un tratamiento represivo de la pobreza en un contexto de crisis económica, incertidumbre y fragmentación social.

Hay que resaltar que, a partir de la investigación prolongada en el tiempo, se ha podido observar cómo estos marcos institucionales y profesionales trataban de adaptarse

a la realidad social cambiante y cómo la crítica hacia las propias prácticas de codificación profesional se abría camino en momentos en los que la «cuestión social» se hacía tan evidente que llegaba a suspender el régimen de verdad que permitía la reproducción cotidiana de la dinámica institucional. En esos momentos se abría un escenario de crisis en torno al significado de la práctica profesional que podría señalar cambios profundos en la concepción de la sociedad y la posibilidad de su transformación colectiva.

Sin embargo, las inercias son fuertes y la multiplicidad de niveles en los que se da la codificación institucional —el normativo, el arquitectónico y el profesional— hace que los cambios sean difíciles y nunca exentos de la posibilidad de una regresión y un cierre de filas en torno a las concepciones más represivas sobre la pobreza extrema.

En el contexto actual, con la crisis sanitaria y las medidas de emergencia como telón de fondo, estas regresiones se han vuelto más que probables. Las consecuencias sociales de la crisis económica que se prevé como resultado de la emergencia sanitaria mundial pueden generar un nuevo escenario para la construcción social del problema de las personas sin hogar en nuestro país. Hay aquí un amplio campo para futuras investigaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agulles Martos, Juan M. (2016). *La caridad y la terapia. Personas sin hogar y exclusión residencial en Alicante*. Díaz Orueta, Fernando (dir.), Alicante: Universidad de Alicante. [Tesis doctoral]. Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/56565/1/tesis\\_juan\\_manuel\\_agulles\\_martos.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/56565/1/tesis_juan_manuel_agulles_martos.pdf), acceso 1 de julio de 2022.
- Agulles Martos, Juan M. (2019). «Las personas sin hogar y la exclusión residencial ¿hacia un cambio de paradigma?». *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2): 265-275. doi: 10.5209/cuts.58934
- Alexander, Christian (2019). *El modo atemporal de construir*. Logroño: Pepitas.

- Alonso, Luis E. (2003). *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Fundamentos.
- Augé, Marc (2008). *Los no lugares. Espacios del anonimato*. Barcelona: Gedisa.
- Benjaminsen, Lars y Busch-Geertsema, Volker (2009). «Labour Market Reforms and Homelessness in Denmark and Germany: Dilemmas and Consequences». *European Journal of Homelessness*, 3: 127-153.
- Bergamaschi, Maurizio; Castrignano, Marco y De Rubertis, Pia (2014). «The Homeless and Public Space: Urban Policy and Exclusion in Bologna». *Revue Interventions Économiques*, 51: 1-21. doi: 10.4000/interventionseconomiques.2441
- Bretherton, Joanne (2017). «Reconsidering Gender in Homelessness». *European Journal of Homelessness*, 1(11): 1-21.
- Busch-Geertsema, Volker (2014). «Housing First Europe. Results of a European Social Experimentation Project». *European Journal of Homelessness*, 1(8): 13-28.
- Busch-Geertsema, Volker y Shalin, Ingrid (2007). «The Role of Hostels and Temporary Accommodation». *European Journal of Homelessness*, 1: 67-93.
- Cabrera, Pedro (2002). *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Cabrera, Pedro (2008). Personas sin hogar. En: M. Hernández Pedreño (coord.). *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Editum.
- Concejalía de Acción Social (1999). *Plan de Atención a Personas sin Hogar*. Alicante: Ayuntamiento de Alicante.
- Concejalía de Acción Social (2008). *Revisión del Plan de Atención a Personas sin Hogar*. Alicante: Ayuntamiento de Alicante.
- Cortés, Luís (2004). «Indagaciones sobre la exclusión residencial». *Arxius de Ciències Socials*, 10: 39-53.
- Daly, Gerald (1996). «Migrants and Gatekeepers: The Link between Immigration and Homelessness in Western Europe». *Cities*, 13: 11-23. doi: 10.1016/0264-2751(95)00110-7
- Díaz, Fernando y Lourés, M.<sup>a</sup> Luisa (2008). «La globalización de los mercados inmobiliarios: su impacto sobre la Costa Blanca». *Ciudad y Territorio. Estudios territoriales*, 40(155): 77-92.
- Doherty, Joe (2005). «El origen del "sinhogarismo": perspectivas europeas». *Documentación social*, 138: 41-61.
- Doherty, Joe; Busch-Geertsema, Volker; Karpuskiene, Vita; Korhonen, Jukka; O'Sullivan, Eoin; Sahlin, Ingrid; Petrillo, Agostino y Wygnanska, Julia (2008). «Homelessness and Exclusion: Regulating Public Space in European Cities». *Surveillance & Society*, 5(3): 290-314. doi: 10.24908/ss.v5i3.3425
- Fassin, Didier (2005). «Gobernar los cuerpos, políticas de reconocimiento hacia los pobres y los inmigrantes». *Educação*, 2(56): 49-78.
- FEANTSA (2008). «El papel de la vivienda en el "sinhogarismo". Alojamiento y exclusión residencial». (Informe Europeo). Disponible en: [www.feantsa.org/spip.php?action=acceder\\_documento](http://www.feantsa.org/spip.php?action=acceder_documento)
- Foucault, Michel (2002). *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Goffman, Erving (1972). *Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goffman, Erving (2006). *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Gutiérrez Pérez, José; Pozo Llorente, Teresa y Fernández Cano, Antonio (2002). «Los estudios de caso en la lógica de la investigación interpretativa». *Arbor*, 171(675): 533-557. doi: 10.3989/arbor
- Harring, Chris; Yarbrough, Dilara y Alatorre, Lisa M. (2019). «Pervasive Penalty: How Criminalization of Poverty Perpetuates Homelessness». *Social Problems*, 1(67): 131-149. doi: 10.1093/socpro/spz004
- Hermans, Koen; Dyb, Evelyn; Knutagård, Marcus; Novak-Zezula, Sonja y Trummer, Ursula (2020). «Migration and Homelessness: Measuring the Intersections». *European Journal of Homelessness* 3(14) pp. 13-34.
- Illich, Ivan (1981). *Profesiones inhabilitantes*. Madrid: Blume.
- Janesick, Valerie J. (1994). The Dance of Qualitative Research Design: Metaphor, Methodolatry and Meaning. En: N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (eds.). *Handbook of Qualitative Research*. London: Sage.
- Morán, José M. y Flores, Manuel (2018). «El Trabajo Social como forma de control: un análisis desde la perspectiva de la Epistemología histórica». *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(2): 321-331. doi: 10.5209/CUTS.54519
- Parajuá Navarrete, Daniel (2017). «El dominio narrativo. Notas para un análisis crítico de la codificación institucional de los pobres». *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(2): 301-313. doi: 10.5209/CUTS.54557
- Ponce, Juli y Fernández, Guillem (2010). «Derecho urbanístico, derecho a la vivienda y personas sin hogar. Nuevos desarrollos y perspectivas en Es-

- pañía a la vista de las novedades europeas en la materia». *Revista de Derecho Urbanístico y Medio Ambiente*, 255: 39-78.
- Silver, Hilary (1994). «Social Exclusion and Social Solidarity: Three Paradigms». *International Labour Review*, 5-6(133): 531-578.
- Toro, Paul A. (2007). «Toward an International Understanding of Homelessness». *Journal of Social Issues*, 3(63): 461-481.
- Tosi, Antonio (1997). The Excluded and the Homeless: The Social Construction of the Fight against Poverty in Europe. En: E. Mignione (ed.). *Urban Poverty and the Underclass: A Reader*. Oxford: Blackwell.
- Tosi, Antonio (2007). «Homelessness and the Control of Public Space. Criminalising the Poor?». *European Journal of Homelessness*, 1: 225-236.
- Villacañas, José L. (2020). *Neoliberalismo como teología política*. Madrid: Ned.
- Wacquant, Loïc (2010). *Castigar a los pobres. El gobierno neoliberal de la inseguridad social*. Barcelona: Gedisa.
- Wallraff, Günter (2006). *Cabeza de turco*. Barcelona: Anagrama.

**RECEPCIÓN:** 17/08/2020

**REVISIÓN:** 08/03/2021

**APROBACIÓN:** 23/09/2021