Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Servicios Conscientes del Trauma (SCT) en la red FACIAM

Un proceso compartido de aprendizaje, reflexión y transformación organizacional

El recorrido de la presentación



Dos experiencias personales y unas imágenes para la reflexión

El proceso FACIAM: aprender, mirarnos, compartir

Qué nos dijeron las personas y los equipos

4 conclusiones

4 hallazgos clave

Y ahora... la siguiente etapa

Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Dos experiencias que me ayudaron a comprender el trauma

Relatos personales sobre el impacto de nuestros sistemas, espacios y formas de atención







A veces no retraumatizamos por mala intención, sino desde la prisa, los espacios, las normas o las condiciones en las que trabajamos.

Red Faciam
INNOVA, FUTURO Y COMUNIDAD

¿Qué nos hacen sentir estas imágenes?






Acompañamiento,
derechos,
oportunidades,
justicia social
y DDHH


Comedor Social



Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

FACIAM decide mirarse

Un proceso colectivo para avanzar hacia servicios más conscientes del trauma.



Formación SCT → Encuentro y reflexión (2025) → Diagnóstico y cuestionarios (2025–2026) → Encuentro final (marzo 2026) → Aprendizajes y siguiente etapa

Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Primera fase · 2025 | Formación y encuentro

135
personas

Formación online en Servicios Conscientes del Trauma (SCT)

60
personas

Encuentro presencial Madrid · 20 de mayo de 2025

De aprender el enfoque a empezar a preguntarnos qué significa para nuestras organizaciones.

Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Primera fase · 20 de mayo de 2025

El primer encuentro: pensar juntas



– NORMATIVA / CULTURA ORGANIZAC.

- La persona como centro, que a veces choca con la norma. Sobretodo, en ámibto residencial.
- ✓También papel de la Admin. → normativa.
- Crea ción conciencia hogar. Flexibilización normas.
- ✓Las Asambleas ofrecen ↳ espacios escucha y reflexión.

OTRAS REFEXIONES:

FORMACIÓN – SENSIBILIZACIÓN

Cuidados profesionales (individual y grupal)
- Espacios de escucha
- Manejo de las emociones
- Experiencia en los equipos

→ Equipo/personal
→ Voluntariado
→ Espacios supervisión
→ Trabajo en red.
→ Apoyo entre pares

EQUIPO HUMANO
- RATIOS
- Formación
- Espaciós supervisión ext. y autocuidado
- Trabajar identidad prof.
- Valorar
- Inclusión de todo el equipo profesional
- Voluntariado en SCT
- Equilibrio relaciones poder

ESPACIO FÍSICO
- Espacios + amables
- Habitaciones + personalizados
- Salas de intervención y espacios compartidos
- Espacios informales
- Consciencia de la multiculturalidad
- Fin albergues grandes
- Espacios seguros

Cuatro grandes temas de conversación

- Equipos y cuidados
- Espacios
- Normas y cultura
- Acompañamiento

La pregunta empezó a desplegarse: ¿qué le pasa a esta persona? ¿y qué ocurre también en nuestros servicios?

Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Qué nos dejó el primer encuentro (mayo 2025)

Equipos y cuidados

Formación, apoyo real y cuidado mutuo, desde el coordinarnos, pero también recursos y redes.

Espacios

- Intimidad, seguridad, habitabilidad.
- Preferencias, turnos, ritmos cotidianos, recomendaciones.

Normas y cultura

- Rigidez-flexibilidad, criterios compartidos, rol de las normas, participación, y vida y excepcionalidad.

Acompañamiento

- Autonomía y protección, individualidad y modelado en la relación, transición y comunidad.

La pregunta empezó a desplazarse de "¿qué le pasa a esta persona?" a "¿qué ocurre también en nuestros servicios?"

Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Segunda fase del proceso SCT · 2025–2026

Diagnóstico participativo en la red FACIAM para avanzar hacia servicios conscientes del trauma.

9 entidades participantes

1.007 voces recogidas

602 personas atendidas

405 profesionales y trabajadores/as

SERCADE
SERVICIO CAPUCHINO PARA EL DESARROLLO

Orden Hospitalaria de San Juan de Dios
Provincia de España

Cáritas Diocesana de Madrid

FUNDACION luz casanova

FUNDACIÓN PUTXET

arrels fundació

FUNDACIÓN ALBERGUE Covadonga
ATENCIÓN A PERSONA EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO

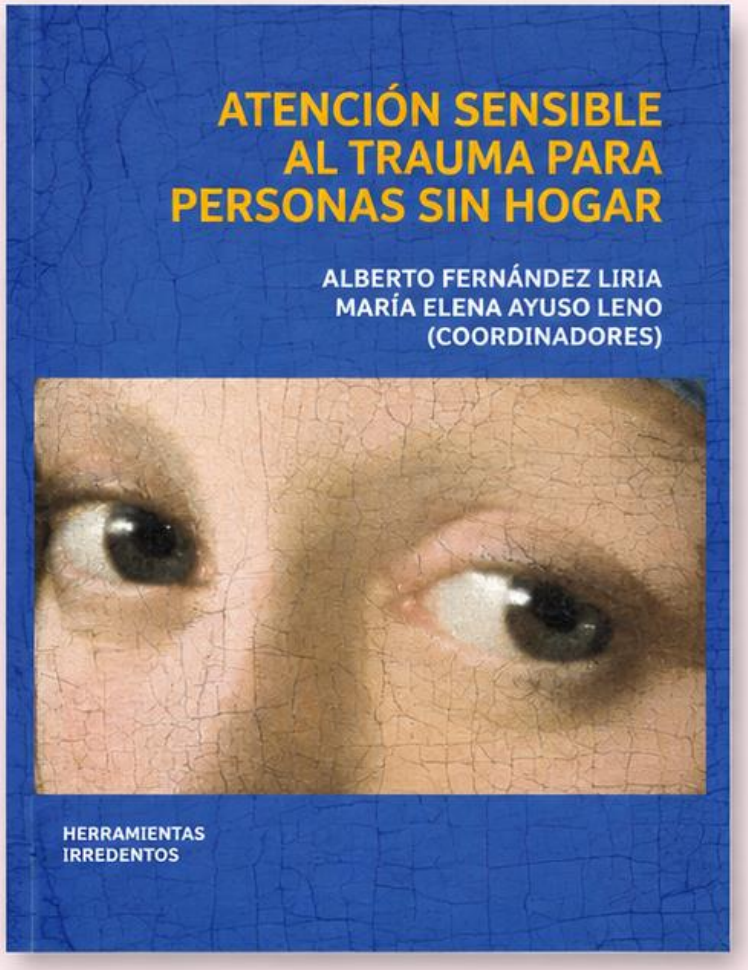
Asociación Albéniz

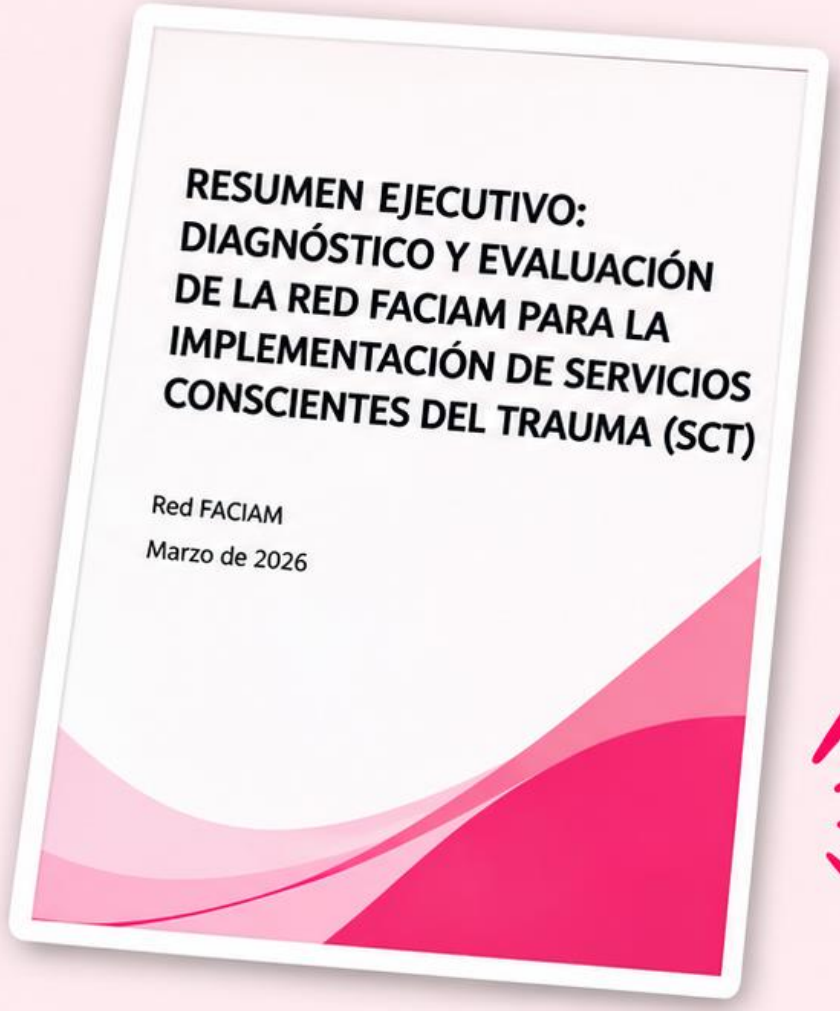
EDE FUNDACIÓN

Detrás de cada logo hay equipos que han parado, escuchado, compartido y revisado su práctica.

Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Dos documentos, un mismo camino





Principales conclusiones del diagnóstico

11 ideas clave a partir de **1.007 encuestas** en **9 entidades** de la red FACIAM

1. **Excelencia en el vínculo humano y competencia cultural:**
La mayor fortaleza de la red es su capital humano; cerca del 90% de las personas atendidas afirman sentirse tratadas con respeto y como adultas. Además, la diversidad cultural y religiosa cuenta con una aprobación superior al 80-85%.

2. **El "efecto psicóloga" y el vacío informativo sobre el trauma:**
Entre el 75% y el 80% de las personas usuarias indican que el a equipo educativo no les ha explicado qué es el estrés traumático. La psicoeducación se percibe como una labor exclusivamente clínica delegada a la atención psicológica.

3. **Falta de Planes de Seguridad y Prevención de Crisis por escrito:**
Entre el 80% y el 85% de las personas atendidas y entre el 85% y el 90% del personal confirman la ausencia de planes de prevención de crisis redactados conjuntamente.

4. **"Amnesia del ingreso" y burocratización de la acogida:**
El 55% de los usuarios no recuerda el contenido de la entrevista inicial debido al estado de shock o estrés vital al ingresar, mientras que el 65-75% del personal reconoce que la primera entrevista está volcada en trámites burocráticos y administrativos.

5. **Déficit estructural de privacidad física:**
Entre un 40-50% de las personas usuarias y un 65-70% de los profesionales señalan la falta de espacios privados neutrales para abordar incidencias o sanciones, derivando en llamadas de atención o intervenciones sensibles realizadas en espacios compartidos o pasillos.

6. **"Voluntarismo empático" frente al trauma vicario:**
El buen trato brindado por los equipos descansa en la convicción personal de los profesionales. El 75-80% del personal acusa falta de formación reglada en SCT impartida por la institución y entre el 80% y 85% no dispone de supervisión clínica externa para prevenir el desgaste por empatía o trauma vicario.

7. **Flexibilidad profesional vs. percepción de favoritismo:**
Mientras que el 85-90% del personal valora su capacidad de adaptar las normas caso por caso, cerca del 40% de los usuarios interpreta esa dispersión de criterios entre turnos como trato desigual o favoritismo.

8. **Tensión entre fomento de la autonomía y paternalismo benevolente:**
Aunque el discurso institucional anima a la independencia, casi la mitad de la plantilla (45%) admite considerar necesario en ocasiones decidir por la persona "por su propio bien", lo que contrasta con la sensación de infantilización o "deuda de gratitud" que refieren algunos usuarios.

9. **Gobernanza vertical y desconexión documental:**
El 85% de las personas atendidas y el 80% de los trabajadores desconocen las políticas institucionales escritas de sus entidades. Asimismo, entre el 85% y 95% manifiestan no haber participado nunca en la revisión de dichas normativas.

10. **Inexistencia e invisibilización del apoyo entre pares:**
Entre un 85% y 95% de las respuestas confirman la ausencia de la figura de la "persona experta" o mentora (antiguas personas usuarias que han superado el sinhogarismo). Mientras las personas atendidas reclaman contar con estos referentes de éxito, los equipos técnicos suelen frenar su incorporación buscando una "desvinculación total" del sistema.

11. **Divergencia metodológica según el tipo de recurso:**
El modelo SCT se vive de forma radicalmente distinta según la arquitectura del dispositivo: en pisos y viviendas la autonomía y privacidad alcanzan el 95%, mientras que en los albergues masificados persisten dinámicas de alta regulación e hipervigilancia.

Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Segunda fase (SCT) · 23 de marzo de 2026

Encuentro final · 23 de marzo de 2026



RESUMEN EJECUTIVO: DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DE LA RED FACIAM PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS CONSCIENTES DEL TRAUMA (SCT)

Red FACIAM
Marzo de 2026

Datos del proceso

- ✓ 9 entidades
- ✓ 1.007 respuestas
- ✓ 602 personas atendidas
- ✓ 405 personas trabajadoras

Claves del trabajo en grupos

- ✓ Cuidar a quien cuida
- ✓ Espacios seguros y privados
- ✓ Evitar entrevistas que retraumatizan
- ✓ Participación real
- ✓ Compromiso estructural y directivo

Otras aportaciones

- Más tiempos y recursos
- Revisar normas con las personas
- Espacios de cuidado
- Planes de crisis
- Buenos tratos

Ejes de la conversación compartida

- Personas y equipos
- Espacios y acogida
- Normas y organización
- Sostenibilidad y liderazgo

Del diagnóstico compartido a la conversación sobre cómo transformar nuestros servicios

Ideas y conclusiones del encuentro (23 de marzo de 2026)

12 propuestas para seguir avanzando en la implementación del modelo SCT

1. **Estructuración del trabajo en 5 dimensiones clave.**
La jornada de cierre de diagnóstico se articuló en torno a mesas de trabajo que abordaron las cinco dimensiones del modelo SCT: Desarrollo personal, Entornos seguros, Evaluación y planificación, Participación de las personas y Políticas institucionales.

2. **Capacitación en trauma y enfoque de reducción de daños (Dimensión I).**
Se concluyó la necesidad urgente de formar a los equipos en "cómo preguntar sobre el trauma sin manosear ni retraumatizar", proponiendo además transitar de modelos de deshabituación rígidos hacia la gestión del consumo basada en la reducción de daños.

3. **Creación de "pactos de cuidado" y supervisión de casos (Dimensión I).**
Se acordó poner en marcha grupos de trabajo para diseñar pactos de cuidado interno de las plantillas y establecer tanto supervisión de casos con personal experto como espacios de supervisión "entre iguales" a nivel de red.

4. **Reforma física para garantizar privacidad y espacios amables (Dimensión II).**
Se identificó la necesidad de realizar inversiones económicas y obras en los centros para crear salas de acogida amables y despachos de atención privados que garanticen la confidencialidad en las intervenciones.

5. **Revisión restaurativa de las normativas y sanciones (Dimensión II).**
Se planteó flexibilizar los regímenes sancionadores, sustituyendo los enfoques punitivos por procesos participativos y comunitarios donde las personas atendidas intervengan en la revisión y aplicación de las normas.

6. **Protocolos de prevención del trauma vicario y situaciones de crisis (Dimensión II).**
Se propuso formalizar planes ante situaciones complejas como crisis, duelo, prevención del suicidio y abordaje del trauma vicario, incorporando figuras como mediadores de contextos.

7. **Reducción de la retraumatización en la acogida e historial único (Dimensión III).**
Para evitar la retraumatización que produce la repetición de entrevistas iniciales y la recogida excesiva de datos, se acordó entrenar a los profesionales en delimitar la información y explorar herramientas como un historial social único.

8. **Planes de crisis individualizados y proyectos piloto de baja exigencia (Dimensión III).**
Se rechazaron las soluciones estandarizadas ("evitar el café con leche para todos"), apostando por planes de crisis específicos y proyectos piloto no estigmatizantes para personas con alta complejidad o sin adherencia a tratamientos.

9. **Cogobernanza y presencia de personas usuarias en reuniones de equipo (Dimensión IV).**
Se acordó ceder poder tutelar e incorporar a representantes de las personas atendidas (elegidos en asambleas) directamente en las reuniones de equipo para la toma de decisiones.

10. **Seguimiento a egresados y vinculación comunitaria (Dimensión IV).**
Se propuso mantener la participación de las personas que ya han salido de los recursos para que sigan vinculadas al día a día de los centros, fomentando además sus relaciones en la comunidad.

11. **Accesibilidad documental y sensibilización directiva (Dimensión V).**
Se decidió adaptar los documentos normativos e institucionales a lectura fácil, soportes visuales y varios idiomas, así como sensibilizar a las Juntas Directivas para garantizar los márgenes de tiempo y recursos necesarios.

12. **Devolución de informes individualizados e inversión como partida (Cierre).**
Se fijaron como próximos pasos la entrega de informes diagnósticos específicos para cada entidad (diferenciando viviendas y albergues), la implantación del enfoque de pares y el compromiso explicito de inversión por parte de las direcciones.

Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Un año después, las preguntas se volvieron más concretas

(Encuentro final · 23 de marzo de 2026)

Trauma y práctica profesional

Cómo integrar el enfoque SCT en la atención cotidiana, sin perder de vista la complejidad.

Entornos seguros

- Ambiente, espacios y rutinas que cuiden.
- Bienestar, seguridad y confianza.

Evaluación y planificación

Señales y alertas, plan de intervención, entre lo técnico y lo relacional, y la agencia y complejidad del acompañamiento.

Participación

- Incluir a las personas en las decisiones, reconocer que el fortalecer es agenda y capacidad de elección.

Organización y políticas

Marco común de principios, recursos, coordinación, formación y alineación del enfoque en distintos niveles.

Reflexionamos sobre cómo ir aterrizando el enfoque: de la casuística a lo común.

Cuatro aprendizajes del proceso

I. El trauma atraviesa toda la organización.

II. No podemos cuidar sin cuidar a quienes cuidan.

III. El arte de equilibrar tensiones.

IV. De escuchar a compartir poder.

Aprendizaje I.
El trauma atraviesa toda la organización

- No se limita a la relación profesional–persona.
- También está en los espacios, las normas, los procedimientos y la cultura organizacional.
- Mirar el trauma de forma estructural nos permite generar más seguridad, confianza y posibilidades de recuperación.

Aprendizaje II.

No podemos cuidar sin cuidar a quienes cuidan

- El trabajo con el trauma puede impactar en el bienestar de los equipos.
- Necesitamos formación, supervisión, apoyo entre profesionales y condiciones adecuadas.
- Cuidar a los equipos es una condición para cuidar mejor.

Aprendizaje III.
El arte de equilibrar tensiones

Protección	↔	Autonomía
Control	↔	Confianza
Seguridad	↔	Libertad
Igualdad	↔	Personalización
Sanción	↔	Reparación

Aprendizaje IV.
De escuchar a compartir poder

- Pasar de la consulta puntual a la participación real.
- Revisar normas conjuntamente.
- Incorporar a las personas en espacios de decisión y en la vida de los servicios.

Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Cuatro hallazgos que nos impulsan



Procesos transformadores

El enfoque SCT se consolida cuando se vive como un proceso de cambio cultural, con tiempo, acompañamiento y apoyo colectivo.



Participación con sentido

La participación real fortalece el enfoque: incorpora la voz y la experiencia de las personas en la mejora de los servicios.



Herramientas que orientan

Contar con guías, marcos y herramientas comunes facilita la reflexión, la evaluación y la planificación en los equipos.



Una red que suma

El trabajo en red multiplica aprendizajes, comparte experiencias y da continuidad al impulso de servicios conscientes del trauma.

Y a partir de ahora... siguiente etapa del proceso



Ampliar la participación vía entidades y servicios.

Aplicar y experimentar el enfoque SCT en los servicios.

Acompañamiento y apoyo diferenciado, formación, mutual.

Generar una Comunidad de Aprendizaje.

Evaluar, aprender y seguir ajustando.

Para el intercambio de **conocimiento**,
ensayo de **herramientas** y documentación de **resultados**.

¿Qué queremos que experimente una persona cuando entra en nuestros servicios?

Eskerrik asko!!!
Muchas gracias!!!

Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Red Faciam
HOGAR, FUTURO Y COMUNIDAD

Servicios Conscientes del Trauma (SCT) en la red FACIAM

Un proceso compartido de aprendizaje, reflexión y transformación organizacional