



Construcción de entornos reparadores
con mujeres que enfrentan violencias

Herramienta de autodiagnóstico sobre la práctica profesional desde el enfoque Acción Sin Daño

Índice

1. Introducción	3
2. Buenas prácticas	4
2.1 Actuar desde un enfoque de derechos, con perspectiva de género e interseccional	5
2.2 Asegurar un acompañamiento horizontal centrado en la víctima y sus necesidades	6–7
2.3 Validar su experiencia, sin juicio	7–8
2.4 Escuchar activamente desde la empatía	9–10
2.5 Cuidar el lenguaje, la actitud y las expresiones, fomentando un trato digno y respetuoso	10–11
2.6 Garantizar la confidencialidad y el consentimiento informado en todo el proceso	12–13
2.7 Promover la autonomía y el empoderamiento de la mujer en sus decisiones	13–14
2.8 Intervenir desde un enfoque comunitario, informando, orientando y derivando adecuadamente	15–16
2.9 Posicionarse frente a la violencia, no ser neutral	16–17
2.10 Responsabilizarse de las propias acciones u omisiones como profesional, actuando con debida diligencia	18–19
3. Del diagnóstico a la acción	20
4. Referencias	21

Introducción

Este documento es una herramienta de autodiagnóstico, reflexión y mejora continua. Su objetivo no es realizar una auditoría o examen, sino ofrecer una oportunidad de sensibilización, crecimiento y transformación ética para profesionales, equipos y recursos.

Nota de enfoque: Para no caer en la trampa del “nunca es suficiente”, es preciso señalar que muchas de las barreras identificadas provienen del contexto y de condiciones estructurales e institucionales (tiempo, carga asistencial, falta de recursos, rigidez burocrática, protocolos...), y no únicamente de prácticas profesionales concretas. Aunque respondas como profesional, la perspectiva debe estar abierta a identificar también mejoras en la organización del servicio.

Es importante cumplimentarla con sensibilidad hacia las fortalezas que ya existen. Las prácticas reparadoras y de cuidado deben ser generalizadas para asegurar la acción sin ningún daño.

La herramienta se elaboró a partir de un proceso participativo desarrollado con profesionales de diferentes recursos y ámbitos de intervención en contacto con mujeres, mediante el análisis de las necesidades, barreras y buenas prácticas identificadas en los foros de las micro capacitaciones del proyecto Acción sin Daño.

Está fundamentada en tres fuentes que se complementan entre sí: **el marco teórico de Acción Sin Daño, el Decálogo de buenas prácticas elaborado en 2025 y la experiencia práctica recogida en los foros de profesionales.**

Encontrarás una breve explicación del decálogo y preguntas que inviten a la reflexión, así como prácticas reparadoras propuestas y un apartado final en el que desarrollar los aprendizajes encontrados.

Buenas prácticas

1. Actuar desde un enfoque de derechos, con perspectiva de género e interseccional.

Desde qué mirada intervengo

¿Por qué es importante?

La violencia contra las mujeres es una violencia estructural que constituye una vulneración de los derechos humanos y requiere una intervención que vaya más allá de la atención a las consecuencias inmediatas. Implica reconocer a las mujeres como titulares plenas de derechos, respetando su dignidad, autonomía y capacidad de decisión.

Incorporar la perspectiva de género supone visibilizar y tener en cuenta las desigualdades estructurales existentes entre mujeres y hombres, que generan relaciones de poder asimétricas y sitúan a las mujeres en una posición de discriminación y desigualdad en el acceso y ejercicio de sus derechos. A su vez, la perspectiva interseccional permite comprender que la violencia no afecta a todas las mujeres de la misma manera. Factores como la edad, la discapacidad, el origen, la situación administrativa, la pertenencia étnica, el nivel socioeconómico o el entorno rural pueden generar barreras adicionales y necesidades específicas.

Una intervención reparadora reconoce estas desigualdades y adapta la atención a cada realidad, evitando respuestas asistencialistas que perpetúen la discriminación.

1. Actuar desde un enfoque de derechos, con perspectiva de género e interseccional.

Desde qué mirada intervengo

Preguntas para la reflexión :

- ¿Comprendo la violencia contra las mujeres como un problema estructural y sistémico que vulnera los derechos humanos y no únicamente como un problema individual, aislado o privado?
- ¿Adapto mi intervención a las circunstancias y necesidades específicas de cada mujer, evitando respuestas homogéneas y procedimientos rígidos para situaciones diferentes?
- ¿Reviso de forma continua mis propios prejuicios, estereotipos o creencias para evitar que condicionen mi acompañamiento?
- ¿Conozco el marco legal, los derechos y recursos disponibles para poder ofrecer una información adecuada y facilitar el acceso a ellos?

Algunas prácticas reparadoras :

- Reconocer a la mujer como titular de derechos y protagonista de su proceso.
- Integrar las perspectivas de género e interseccional para comprender las causas estructurales de la violencia y los factores de vulnerabilidad.
- Evitar la homogeneización de las intervenciones y adaptar las respuestas a las circunstancias de cada mujer.
- Ofrecer información veraz, clara y accesible sobre derechos y recursos disponibles.
- Revisar de forma crítica los propios sesgos y las dinámicas asistencialistas.

2. Asegurar un acompañamiento horizontal centrado en la víctima y sus necesidades.

¿Cómo acompañar?

¿Por qué es importante?

Una intervención reparadora sitúa a la mujer en el centro del proceso. Acompañar desde la horizontalidad implica romper las asimetrías de poder, construyendo un vínculo basado en el respeto, la confianza y la colaboración. La atención debe adaptarse a sus necesidades, circunstancias y tiempos, sin imponer itinerarios predeterminados.

Preguntas para la reflexión:

- ¿Adapto mi intervención a ritmo de la mujer o priorizo las exigencias de tiempo y necesidades del servicio?
- ¿Explico con claridad todas las opciones disponibles sin imponer lo que yo considero que es la “decisión correcta”?
- ¿Identifico situaciones en las que, con la intención de ayudar, puedo estar decidiendo por la mujer o dirigiendo excesivamente el proceso?, y ¿qué podría hacer para devolverle mayor espacio de decisión?
- ¿Respeto las decisiones de la mujer, incluso cuando no coinciden con lo que yo haría, y reviso cómo reacciono ante ellas, comprendiendo que los procesos de violencia pueden generar dependencia emocional, ambivalencia o dificultades para romper el vínculo con la persona agresora?
- ¿Mi forma de comunicarme, tanto verbal como no verbal, favorece una relación de confianza y colaboración o puede reforzar una posición de autoridad o paternalismo?

2. Asegurar un acompañamiento horizontal centrado en la víctima y sus necesidades.

¿Cómo acompaño?

Algunas prácticas reparadoras:

- Preguntar activamente a la mujer sobre sus necesidades y expectativas antes de proponer soluciones.
- Devolver el control sobre el proceso explicando claramente las diferentes opciones y sus implicaciones.
- Respetar los tiempos no lineales de la mujer, evitando presiones para tomar decisiones.
- Reconocer y reforzar sus capacidades y recursos personales.
- Revisar periódicamente si las actuaciones responden a las necesidades expresadas por la mujer y no únicamente a las del recurso o del procedimiento.

3. Validar su experiencia, sin juicio.

¿Cómo respondo?

¿Por qué es importante? :

Validar la experiencia de una mujer que ha vivido violencia implica reconocer su relato y sus emociones, otorgándoles credibilidad y evitando juicios rápidos. Muchas mujeres no revelan lo ocurrido por miedo a no ser creídas, a ser culpabilizadas o a sentirse incomprendidas. Una respuesta profesional que transmite duda minimiza el impacto de la violencia o cuestiona sus decisiones puede reforzar el silencio y aumentar la victimización secundaria. Incorporar un enfoque informado en trauma permite comprender que el olvido de detalles, la disociación, la ambivalencia y los bloqueos son respuestas adaptativas.

3. Validar su experiencia, sin juicio.

¿Cómo respondo?

Preguntas para la reflexión:

- ¿Cómo reacciono cuando una mujer relata una experiencia que no encaja con mis expectativas sobre cómo "debería" comportarse una víctima de violencia?
- ¿Cuido mis preguntas, comentarios y expresiones para que la mujer pueda relatar su experiencia sin percibir duda, incredulidad, juicio o culpabilización?
- ¿Procuro validar las emociones y la experiencia de la mujer sin minimizar lo sucedido ni comparar su situación con otras?
- ¿Interpreto las contradicciones, lagunas o faltas de linealidad como mentiras o incoherencias?
- ¿Evito hacer preguntas o solicitar información que no sea necesaria en ese momento y que pueda hacer revivir experiencias dolorosas?

Algunas prácticas reparadoras:

- Acoger el relato con una actitud de escucha, respeto y credibilidad.
- Evitar comentarios que impliquen culpabilización, minimización o incredulidad.
- Adaptar el ritmo de la conversación a las necesidades de la mujer, evitando insistir en detalles innecesarios.
- Tener presente que no existe una única forma de reaccionar ante una situación de violencia.

4. Escuchar activamente desde la empatía.

¿Cómo escucho?

¿Por qué es importante? :

La escucha activa constituye una intervención reparadora en sí misma. Para que sea posible, requiere desarrollar la intervención en un entorno físico y relacional seguro, cálido, sin interrupciones ni presiones asistenciales o de tiempo. No se trata únicamente de escuchar sus palabras, sino también de comprender sus emociones, respetar sus silencios y adaptar la comunicación a sus necesidades. Una escucha empática favorece la confianza, fortalece el vínculo profesional y contribuye a reducir el impacto de la victimización secundaria.

Preguntas para la reflexión :

- ¿Dedico el tiempo y la atención necesarios para escuchar a la mujer sin prisas ni interrupciones? y, cuando el contexto lo dificulta, ¿identifico qué obstáculos puedo reducir o trasladar al recurso?
- ¿Permito que marque el ritmo de su relato respetando los silencios o pausas?
- ¿Soy consciente de cómo mi lenguaje no verbal (mirada, postura, gestos o tono de voz) puede influir en la sensación de seguridad y confianza de la mujer?
- ¿Adapto mi comunicación a las necesidades lingüísticas, culturales, cognitivas o comunicativas de cada mujer, compruebo que comprende la información y facilito o gestiono interpretación o mediación profesional cuando sea necesario?

4. Escuchar activamente desde la empatía.

Algunas prácticas reparadoras :

- Mantener una actitud de presencia y atención plena, cuidando el espacio físico durante la intervención.
- Respetar los silencios y los tiempos del relato sin presionar para obtener información.
- Utilizar preguntas abiertas que favorezcan la expresión libre de la experiencia.
- Adaptar la comunicación a las necesidades de cada mujer y facilitar, cuando sea necesario, recursos de interpretación o mediación cultural profesional.

5. Cuidar el lenguaje, la actitud y las expresiones, fomentando un trato digno y respetuoso

Cómo me comunico

¿Por qué es importante?:

El lenguaje, la actitud y las expresiones que utilizamos pueden contribuir a generar confianza y seguridad o, por el contrario, reforzar sentimientos de culpa, vergüenza o desconfianza. Una comunicación reparadora utiliza un lenguaje claro, accesible y respetuoso, libre de prejuicios y estereotipos, adaptado a las necesidades de cada mujer y verificando la comprensión de la información.

5. Cuidar el lenguaje, la actitud y las expresiones, fomentando un trato digno y respetuoso

Cómo me comunico

Preguntas para la reflexión:

- ¿Utilizo un lenguaje claro, comprensible y libre de tecnicismos innecesarios, adaptándolo a las necesidades culturales, idiomáticas, cognitivas o relacionadas con la discapacidad de cada mujer?
- ¿Acompaño con un trato humano y cálido que equilibre la rigurosidad profesional sin caer en la deshumanización de la burocracia?
- ¿Reviso si mi actitud, tono de voz, expresiones, comentarios o preguntas transmiten respeto y evitan estereotipos, prejuicios o culpabilización, incluso de forma involuntaria?
- ¿Compruebo continuamente que la información sobre derechos, recursos o procedimientos ha sido comprendida?

Algunas prácticas reparadoras:

- Utilizar un lenguaje claro, cercano y libre de tecnicismos innecesarios.
- Facilitar información comprensible sobre derechos, recursos y procedimientos, comprobando que ha sido entendida.
- Mantener una actitud respetuosa, cercana y libre de juicios durante toda la intervención.
- Adaptar el lenguaje profesional a la situación, estado emocional y nivel de comprensión de cada mujer.

6. Garantizar la confidencialidad y el consentimiento informado en todo el proceso.

Cuidar la información y los derechos

¿Por qué es importante? :

La confidencialidad y la gestión ética de los datos son pilares fundamentales de una intervención reparadora. Recabar y compartir información sin autorización retira el control a la mujer y vulnera sus derechos. El consentimiento informado debe concebirse como un ejercicio constante y no como un trámite formal puntual: utilizar la información únicamente cuando resulte necesario, con conocimiento y consentimiento de la mujer —salvo en aquellas situaciones legalmente previstas o de riesgo vital— constituye una muestra de respeto hacia sus derechos y su autonomía.

Preguntas para la reflexión:

- ¿Informo de forma clara sobre cómo se utilizará la información que la mujer comparte durante la intervención?
- ¿Solicito el consentimiento de la mujer antes de compartir información con otros profesionales o recursos y respeto su derecho a decidir quién conoce su historia y en qué momento, dentro de los límites legalmente establecidos?
- ¿Procuro limitar la recopilación y el intercambio de información únicamente a aquella que resulta necesaria para la intervención?
- ¿Conozco las excepciones legales a la confidencialidad y sé cómo actuar cuando existen situaciones de riesgo?
- ¿Dispongo mi recurso de procedimientos claros para proteger la confidencialidad y el consentimiento informado?

6. Garantizar la confidencialidad y el consentimiento informado en todo el proceso.

Cuidar la información y los derechos

Algunas prácticas reparadoras :

- Explicar desde el inicio los límites y garantías de la confidencialidad.
- Solicitar el consentimiento informado antes de compartir información, siempre que sea posible.
- Compartir únicamente la información imprescindible para garantizar una adecuada atención.
- Proteger la privacidad durante todas las fases de la intervención.
- Favorecer que la mujer conozca y participe en las decisiones relacionadas con el manejo de su información.

7. Promover la autonomía y el empoderamiento de la mujer en sus decisiones.

Acompañar su proceso

¿Por qué es importante? :

La violencia altera la percepción de control sobre su propia vida, la autoestima y la identidad.

Se debe fomentar la agencia personal sin generar relaciones de dependencia con el recurso ni con profesionales, acompañando a las mujeres en la reconstrucción de su identidad y de su proyecto vital.

7. Promover la autonomía y el empoderamiento de la mujer en sus decisiones.

Acompañar su proceso

Preguntas para la reflexión :

- ¿Facilito información suficiente y comprensible para que la mujer participe activamente en su proceso y pueda tomar decisiones libres e informadas?
- ¿Reviso si mi intervención fortalece la autonomía, los recursos personales y la red de apoyo de la mujer o puede generar dependencia del recurso?
- ¿Facilito espacios de reconstrucción identitaria más allá de la propia historia de violencia?
- ¿Identifico y pongo en valor las fortalezas, capacidades y recursos de la mujer durante la intervención en lugar de verla sólo como una “víctima”?
- ¿Contribuyo a disminuir sentimientos de culpa o responsabilidad por la violencia sufrida?

Algunas prácticas reparadoras :

- Ofrecer distintas alternativas respetando la decisión final de la mujer.
- Reforzar sus capacidades, recursos personales y red de apoyo, fomentando espacios entre iguales.
- Trabajar desde una mirada que promueva la autonomía y no la dependencia del recurso.

8. Intervenir desde un enfoque comunitario, informando, orientando y derivando adecuadamente.

Evitar el peregrinaje institucional

¿Por qué es importante? :

La atención a las mujeres que han vivido violencia requiere una respuesta coordinada entre los diferentes recursos y profesionales. Ningún servicio puede dar respuesta completa e individualizada a todas las necesidades que pueden surgir durante el proceso. Trabajar desde un enfoque comunitario implica conocer la red de recursos disponibles, coordinarse con otros servicios y realizar derivaciones adecuadas que favorezcan una atención integral, evitando intervenciones duplicadas o innecesarias que puedan generar mayor desgaste o revictimización.

Preguntas para la reflexión :

- ¿Conozco y mantengo actualizada la información sobre los recursos especializados, las vías de acceso y los protocolos existentes en mi territorio?
- ¿Facilito información clara sobre las distintas opciones y realizo derivaciones informadas y participadas, procurando acompañar el proceso cuando sea posible?
- ¿Me coordino con otros recursos y profesionales, respetando la confidencialidad y el consentimiento, para evitar intervenciones duplicadas y que la mujer tenga que repetir innecesariamente su historia?
- ¿Conozco el alcance y los límites de mi recurso para solicitar apoyo o derivar cuando sea necesario, evitando asumir funciones que no me corresponden o generar falsas expectativas?
- ¿Realizo, cuando corresponde y es posible, un seguimiento de la derivación para comprobar si la mujer ha podido acceder al recurso y evitar que quede desatendida entre servicios?

8. Intervenir desde un enfoque comunitario, informando, orientando y derivando adecuadamente.

Evitar el peregrinaje institucional

Algunas prácticas reparadoras :

- Conocer y actualizar periódicamente el mapa de recursos disponibles.
- Coordinarse con otros servicios respetando la confidencialidad.
- Realizar derivaciones claras, informadas y adaptadas a las necesidades de la mujer.
- Evitar duplicidades que puedan aumentar la victimización secundaria.
- Favorecer el trabajo en red entre profesionales e instituciones.

9. Posicionarse frente a la violencia, no ser neutral.

Compromiso ético

¿Por qué es importante? :

La violencia contra las mujeres no constituye un conflicto entre iguales, sino una manifestación de la desigualdad y una vulneración de los derechos humanos. Por ello, la intervención profesional no puede ser neutral. Posicionarse frente a la violencia implica reconocer sus causas estructurales, rechazar cualquier forma de justificación o minimización y comprometerse activamente con la protección de los derechos de las mujeres. Este posicionamiento debe reflejarse tanto en la práctica profesional como en la cultura de las organizaciones.

9. Posicionarse frente a la violencia, no ser neutral.

Compromiso ético

Preguntas para la reflexión :

- ¿Soy consciente de que toda intervención transmite un posicionamiento, incluso cuando intento mantenerme neutral?
- ¿Identifico y cuestiono discursos, mitos o actitudes que minimizan, justifican o normalizan la violencia contra las mujeres?
- ¿Mi práctica profesional refleja un compromiso activo con la igualdad y los derechos de las mujeres?
- ¿Cómo actúo cuando observo situaciones, comentarios o prácticas que pueden reproducir desigualdades o violencia dentro de mi entorno profesional?
- ¿Reviso críticamente mis propias creencias para evitar reproducir estereotipos o mitos sobre la violencia contra las mujeres?

Algunas prácticas reparadoras :

- Reconocer la violencia contra las mujeres como una vulneración de los derechos humanos.
- Mantener un posicionamiento claro frente a cualquier forma de violencia.
- Cuestionar mitos, prejuicios y estereotipos que puedan influir en la intervención.
- Promover una cultura profesional comprometida con la igualdad y la no violencia.
- Revisar de forma continua la propia práctica profesional.

10. Responsabilizarse de las propias acciones u omisiones como profesional, actuando con debida diligencia.

Revisión continua

¿Por qué es importante?:

Toda intervención profesional tiene un impacto sobre la vida de las mujeres que han vivido violencia. Actuar con debida diligencia implica reconocer esta responsabilidad y revisar de forma continua cómo nuestras acciones, decisiones u omisiones pueden contribuir a reparar, o por el contrario, generar daños adicionales. La reflexión crítica, la formación continua, la coordinación entre profesionales y la mejora de las prácticas constituyen elementos esenciales para prevenir la victimización secundaria y ofrecer una atención ética, segura y de calidad.

Preguntas para la reflexión :

- ¿Reviso periódicamente el impacto de mis acciones, decisiones u omisiones y asumo la responsabilidad de mejorar mi práctica cuando identifico posibles daños?
- ¿Reconozco mis límites profesionales y solicito apoyo o supervisión cuando lo necesito?
- ¿Participo en espacios de formación o actualización para mejorar mi práctica profesional?
- ¿Identifico y propongo mejoras en procedimientos, trámites o formas de coordinación que puedan generar victimización secundaria, incluida la repetición innecesaria del relato?
- ¿Qué cambios organizativos podrían reducir el riesgo de generar daño o victimización secundaria?

10. Responsabilizarse de las propias acciones u omisiones como profesional, actuando con debida diligencia.

Revisión continua

Algunas prácticas reparadoras :

- Reflexionar de forma periódica sobre la propia práctica profesional.
- Mantener una formación continua en violencia contra las mujeres y Acción Sin Daño.
- Revisar procedimientos que puedan generar daños adicionales.
- Favorecer la coordinación entre profesionales para reducir la victimización secundaria.
- Promover una cultura de mejora continua basada en la responsabilidad, el cuidado y la debida diligencia.

Del diagnóstico a la acción

Tras completar esta herramienta, identifica entre una y tres áreas prioritarias de mejora, tanto a nivel profesional como organizativo.

Fortalezas identificadas

¿Qué prácticas, actitudes o elementos de mi recurso contribuyen ya a una intervención reparadora?

Áreas de mejora prioritarias

¿Qué aspectos de mi práctica profesional o de mi organización podrían revisarse para reducir el riesgo de generar daño o victimización secundaria?

Compromisos de acción

¿Qué cambios concretos puedo incorporar en los próximos meses?

Necesidades organizativas detectadas

¿Qué apoyos, recursos, protocolos o cambios estructurales serían necesarios para mejorar la atención?

Referencias

- Anderson, M. B. (1999). Do no harm: How aid can support peace—or war. Lynne Rienner Publishers.
- Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW). (2017). Recomendación general núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19 . Naciones Unidas.
- Consejo de Europa. (2011). Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Convenio de Estambul) . Consejo de Europa.
- Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. (s. f.). Guía del sistema de acción y coordinación en casos de violencia de género en España . Ministerio de Igualdad.
- Herman, J. L. (1992). Trauma and recovery: The aftermath of violence—from domestic abuse to political terror. Basic Books.
- Ministerio de Igualdad. (2022). Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022–2025 . Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Gobierno de España.
- Rodríguez Puentes, A. P. (2008). El enfoque ético de la acción sin daño. Universidad Nacional de Colombia.
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA). (2014). Trauma-informed care in behavioral health services (Treatment Improvement Protocol Series 57) . U.S. Department of Health and Human Services.
- ONU Mujeres (2015).ONU Mujeres. (2015). Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia; elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención.
- World Health Organization. (2013). Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines . World Health Organization.

acción
sin
daño



Construcción de entornos reparadores con mujeres que enfrentan violencias

Publicación realizada en 2026 por la Federación de Mujeres Progresistas, en el marco del Programa “Acción sin Daño. Construcción de entornos reparadores con mujeres que enfrentan violencias”, financiado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

[Valora este material haciendo clic](#)