



Mòdulo 8

Enfocado en: Comunicación inofensiva



Introducción al modulo

La Violencia, es un abuso de los derechos humanos, independiente del contexto en donde ocurra – la cultura, las tradiciones, la religión y las creencias nunca pueden ser una excusa para la violencia.

Para organizaciones que trabajan con mujeres y niñas – quienes también pueden ser víctimas de violencia -, es importante saber a qué nos referimos con la palabra “violencia”, y así, estar preparados adecuadamente para analizar riesgos de violencia.

La violencia puede tener efectos diferentes en mujeres y niñas:

- 1. Efectos físicos:** daños físicos, heridas, mala salud, enfermedades, dolor, etc.
- 2. Efectos psicológicos:** baja autoestima, inestabilidad emocional, depresión, estrés post-traumático, aislamiento social, desórdenes mentales, etc.
- 3. Efectos sexuales y reproductivos:** embarazos no deseados, enfermedades de transmisión sexual, abortos o complicaciones durante el embarazo, etc.
- 4. Efectos educativos:** analfabetismo, accesos bajo o nulo a la educación, bajas calificaciones, etc.
- 5. Efectos económicos:** desempleo, bajos ingresos, etc.
- 6. Efectos políticos:** negación del derecho al voto, no tener un papel en la toma de decisiones, etc.





Mòdulo 8: Comunicación inofensiva

Cualquier acción que resulte en alguno de los efectos mencionados arriba, se considera como violencia. Los perpetradores de esta violencia, siempre deben ser responsabilizados y nunca deben ser excusados por ésta. La violencia no implica únicamente abusos físicos o psicológicos, sino que también incluye cualquier acto que constituya desigualdad para las niñas y mujeres, y que pueda obstaculizar su autonomía. En el caso de las niñas y los niños, el no ser cuidado adecuadamente es también una forma de violencia, dado que ellas y ellos necesitan apoyo y atención para un desarrollo pleno.

Las organizaciones nunca deben incrementar los riesgos de violencia con ninguna de sus acciones; por esta razón, es importante saber cómo crear una estrategia de comunicación inofensiva.

En este módulo, cubriremos:

- Las posibles razones de la violencia
- Los diferentes tipos de violencia
- Aportes para analizar los riesgos de violencia y cómo prevenirlos

En este módulo, haremos referencia a partes del cuadernillo: Voces Contra la Violencia, realizado por ONU Mujeres y la Asociación Mundial de las Guías Scouts.

<http://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2013/10/voicesagainstviolence-handbook-en%20pdf.pdf?la=es&vs=1831> (Vínculo en inglés)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





Posibles razones y diferentes tipos de violencia

Las razones de la violencia pueden ser varias, abajo listaremos algunas de ellas , que son las principales causas de daños contra las mujeres y las niñas.

Desigualdad de género y discriminación – Las niñas y las mujeres no reciben capacidad de decisión igualitario en sus comunidades.

Poder y control – la violencia puede ser una forma de demostrar poder y dominio sobre mujeres y niñas.

Cultura de normalización (aceptación)– una cultura donde la violencia está normalizada y es aceptada (por religión, tradiciones, acuerdos sociales) puede justificar al abusador, e incrementar el riesgo de violencia

Invisibilidad de las niñas – hay una cultura del silencio alrededor de la violencia contra las niñas y las mujeres

Leyes débiles – la falta de leyes apropiadas, o la falla en la implementación de leyes existentes para detener la violencia contra las niñas y las mujeres

Falta de consciencia – La falta de consciencia sobre la violencia contra las niñas y las mujeres es una violación a los derechos humanos: la falta de conocimiento sobre los programas y servicios de apoyo

Apoyo limitado – difícil acceso a los servicios de apoyo y atención, ausencia de apoyo o métodos inadecuados de apoyo

El sexo vende – la objetivación de las mujeres y las niñas y de sus cuerpos, a través de publicidad que usa imágenes sexualizadas de niñas y mujeres





Pobreza – escasez de opciones y acceso a medios de protección

Conflictos y emergencias – las mujeres y las niñas pueden ser desplazadas o separadas de sus redes de apoyo durante los conflictos o emergencias sociales

Prácticas nocivas – prácticas culturales o tradicionales nocivas, como el matrimonio infantil, o la mutilación genital femenina

Por las razones mencionadas arriba, las estadísticas nacionales e internacionales sobre violencia contra mujeres y niñas no son representativas, debido a que la mayoría de las víctimas no desean o no pueden hacer que su voz sea escuchada.

Mujeres y niñas pueden ser víctimas de :

Discriminación – Las niñas y las mujeres pueden ser víctimas de discriminación; pueden ser marginadas debido a un trato injusto y prejuicioso (la exclusión de la toma de decisiones, prohibición de acceso a escuela o espacios públicos específicos, no ser contratadas para un trabajo, etc.).

Violencia doméstica – Las niñas y las mujeres pueden ser víctimas de violencia causada por sus parejas, (también en parejas del mismo sexo). Las niñas también pueden ser testigos de violencias doméstica en sus familias.

Acoso y abuso sexual – Las niñas y las mujeres pueden ser víctimas de acceso carnal violento y forzoso, o ser tocadas sin su consentimiento. También coqueteo no deseado, el acechar o perseguir una niña o mujer es también acoso. “el acoso sexual también puede ser verbal (observaciones sobre su figura o cómo se ven, chistes sexuales y sexistas), no





verbales (miradas intimidantes y silbidos), físicas (desde contacto no solicitado, hasta asaltos –ataques- o violaciones) y digital (sexting, acoso y persecución en línea y en comentarios en internet).

Sexualización – Las niñas y las mujeres pueden percibirse como objetos sexuales. “La sexualización de niñas y niños, implica la imposición de la sexualidad de personas adultas en el cuerpo de niñas y niños, que no están preparados ni emocional, psicológica, ni físicamente para ello, durante una etapa particular del desarrollo. Esto puede resultar en niños y niñas sexualmente activos de manera prematura, y en que se identifiquen a sí mismas/os como objetos sexuales. Explotación sexual – Las niñas y las mujeres pueden ser víctimas de trata de personas para la explotación sexual.

Matrimonio infantil forzado – Las niñas menores de 18 años, pueden ser víctimas de matrimonios forzados, lo que también las pone en riesgo de muerte por embarazos o de violencia y abuso doméstico.

Infanticidio femenino – Niñas que deberían estar vivas, “desaparecen”, o el asesinato de niñas recién nacidas suceden especialmente en sociedades patriarcales, donde las niñas no son deseadas en la familia debido a su bajo estatus social. Abortos selectivos debido al sexo, también son un tipo de infanticidio.

Mutilación genital femenina – “Cualquier procedimiento que implique la remoción total o parcial de los genitales externos o cualquier otra modificación a los órganos genitales femeninos, por razones no médicas” (Definición de la Organización Mundial de la Salud - OMS)

Ibíd. Página 35
Ibíd. Página 42
Ibíd. Página 53





Identificando los riesgos de violencias al comunicarse con mujeres

Para identificar los riesgos, debes analizar :

Actitudes locales hacia la violencia

¿Cómo percibe y entiende tu comunidad la violencia? ¿Existen normas, tradiciones, creencias o hasta leyes que normalizan la violencia contra las niñas y las mujeres? ¿Cómo son percibidas las mujeres en la comunidad, cuál es su estatus? ¿Cómo perciben las mujeres la desigualdad y la violencia? ¿Hay movimientos y manifestaciones locales en rechazo a la violencia contra las niñas y las mujeres? ¿En qué nivel está sensibilizada la comunidad? ¿Las personas se interesan o se rehúsan a hablar del asunto?

Potenciales aliados y fuentes de resistencia

Para identificar potenciales aliados u opositores, usa el análisis de participantes (Módulo 6 – ¿Cómo crear y evaluar una estrategia de comunicación?). Haz una lista de las personas, grupos, organizaciones y autoridades que de alguna manera se interesen por las actividades de tu organización, se a favor o en contra.

Analiza qué influencias estos participantes pueden tener en tus proyectos, para que estés preparada/o para eventuales conflictos y obstáculos, o para buscar aliados o recursos.

Un grupo importante a identificar, son las personas que pueden interesarse en el asunto, pero que tienen resistencia al cambio (como mujeres que justifican la violencia de sus parejas; muchachos y hombres en una sociedad marcadamente patriarcal, etc.).





Módulo 8: Comunicación inofensiva

Además, debes tener un análisis detallado de las capacidades de tu organización: ¿Con cuántos recursos cuentas y cuántos necesitas? Por ejemplo: ¿Tienes un personal pertinente y preparado? ¿Cuántas con un espacio seguro para implementar tus actividades? ¿Tu organización es fácil de visitar, o debes proveer un medio de transporte? ¿Cuentas con los recursos financieros o materiales para implementar tus actividades? Así sucesivamente. (Para modelos para analizar las fortalezas y debilidades de tu organización, ve al Módulo 6).

Para reducir la posibilidad de riesgos, las organizaciones deben cumplir un esquema de requisitos al trabajar con mujeres y niñas. Basado en las recomendaciones del Consejo de Europa, te damos una pequeña lista de chequeo con los estándares mínimos con los que tu organización debe cumplir, al trabajar con niñas y mujeres que son (o pueden ser) víctimas de violencia. En esta lista, al decir “usuaria”, nos referimos a las personas que se benefician de las actividades y servicios de la organización. La lista, obviamente, no está completa, hemos anotado los elementos más importantes.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



LISTA DE CHEQUEO – Estándares mínimos para servicios de apoyo a (potenciales) víctimas de violencia



Mòdulo 8:
Comunicación
inofensiva

ESTRUCTURA

- Un ambiente seguro, limpio y cómodo
- Un espacio adecuado para conversación privadas y confidenciales

PERSONAL

- Un personal preparado adecuadamente en la comprensión de dinámicas de género, dinámicas de violencias, y sensibilidad sobre las diferentes formas de violencias contra las mujeres, sobre discriminación y diversidad, y derechos legales y de bienestar
- Miembros del personal con experiencia en técnicas de intervención en crisis; aptitudes para la comunicación e intervención; competencias para prestar apoyo frente a episodios traumáticos, y, conocimiento de los sistemas de justicia civil y criminal
- Verificación y mejoramiento permanente de sus aptitudes (aprendizaje permanente y de por vida)
- Personal femenino (no exclusivamente)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





ENFOQUE

- Políticas de confidencialidad
- Disponibilidad permanente (cualquier día, 24 horas al día)
- Enfoque incluyente – posibilidad de incluir usuarias con discapacidades, pertenecientes a grupos étnicos, etc.- en las actividades
- Servicios gratuitos
- Capacidad para proveer información, asesoría o referir otros servicios que la usuaria pueda necesitar (en caso de que la organización no pueda proveerlos) tales como: Servicios de salud y apoyo; asesorías legales; derechos básicos; educación, formación para el trabajo; lugares acogida de corto plazo, de transición o permanentes; servicios de cuidado infantiles y educación en maternidad; protección a menores; servicios de tratamiento de adicciones; servicios para personas con discapacidad; servicios de traducción o asistencia a inmigrantes; asesoría para asilo político o estatus de inmigrantes.
- La posibilidad de espacios para el cuidado de niños y niñas mientras las usuarias participan en una actividad
- Participación de las usuarias en la toma de decisiones (puede ser a través de grupos focales, retroalimentación, etc.) sobre las actividades de la organización
- Trabajo coordinado con otros actores (organizaciones sin ánimo de lucro, autoridades, instituciones, etc.)



Comunicación inofensiva de organizaciones



Módulo 8:
Comunicación
inofensiva

Al reunir la información necesaria, puedes analizar los riesgos, y preparar diferentes estrategias para prevenirlos o manejarlos. Para el análisis y manejo de riesgos te dotamos con diferentes modelos en el Módulo 6 – ¿Cómo crear y evaluar una estrategia de comunicación?

En la siguiente lista, nombramos algunos de los riesgos a tener en cuenta al trabajar con niñas y mujeres que puedan ser víctimas de violencia. Las organizaciones deben tomar las precauciones necesarias para evitar estos riesgos.

Nos enfocamos en los riesgos causados por un aspecto de la comunicación, y en situaciones donde una adecuada comunicación puede ser un método de prevención.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





Riesgo: Re-victimización de sobrevivientes de violencias

Causa: Puede pasar cuando alguien que ha sido víctima de violencias, decide compartir su historia, y después de esto, no recibir un apoyo adecuado para procesar el trauma. En los casos en que las usuarias aún no se han abierto, y han compartido sus historias, la elección de palabras e imágenes durante las actividades, puede traer a colación experiencias traumáticas.

Prevención: En el primer caso, una comunicación frecuente es esencial; la organización debe proveer un espacio para escuchar y ayudar a la usuaria a elaborar sus pensamientos y sentimientos. Si no hay un profesional entre el personal, que pueda acompañar y ayudar a la usuaria a superar su trauma, es importante vincular a un/a profesional; pero, la organización, tiene que facilitar y procurar establecer una relación de confianza entre la usuaria y ese/a profesional, dado que la usuaria ha depositado su confianza en la organización.

La organización puede implementar actividades con herramientas de comunicación alternativas e indirectas, para procesar el trauma (artes, teatro), pero estas actividades siempre deben ser supervisadas por un profesional con competencias en psicoterapia.

En el segundo caso, debes estar atentos a las señales e indicadores, para identificar si alguien ha sido víctimas de violencias; y establecer contacto con esa persona, preguntar si algo anda mal y ofrecer ayuda –hazle saber de otros servicios que tu organización ofrece (por ejemplo, un centro de escucha). Trata de evitar palabras e imágenes en tu comunicación, que puedan re-victimizar las usuarias durante las actividades.





Riesgo: Las expectativas de las usuarias no fueron satisfechas

Causa: Si la organización no puede ofrecer un apoyo completo cuando las usuarias soliciten ayuda, éstas pueden perder su interés y su confianza – no sólo en tu organización, sino e otros servicios. No comunicar claramente los límites de tus servicios también puede resultar en expectativas no cumplidas.

Prevención: Sé muy clara en tu comunicación, al impartir tu mensaje a tus beneficiarias: ¿cuáles son los servicios y actividades precisas que ofreces? ¿qué resultados esperas de ellos? ¿Cuáles son los tiempos de tu organización (a qué horas abren, cuál es tú política de atención por fuera de la sede) – ¿Hay algún servicio 24/7 para atender a las usuarias? Comunica claramente la naturaleza de la relación que el personal de la organización puede establecer con las usuarias – son amistosos, pero no son necesariamente amigos. También, comunica claramente en qué casos no puedes intervenir, y orienta la usuaria a los servicios adecuados.

También es importante no crear falsas expectativas a lo largo de las campañas de promoción y mercadeo de tu organización (por ejemplo, evitando frases como “podemos resolver todos tus problemas” y otro tipo de pronunciamientos absolutistas).





Riesgo: Incremento del riesgo de abuso y violencia

Causa: Las niñas y las mujeres que usan tus servicios o participan en tus actividades, pueden ser explotadas y estar expuestas a un riesgo incrementado de abuso y violencia si no puedes proporcionarles apoyo continuo y adecuado. EL no responder a una señal de alarma rápidamente puede poner a tu usuaria en riesgo.

También, si las usuarias no tienen claro qué significa abuso y violencia, y que ninguna forma de éstos puede ser permitidas, puede que no reporten casos de violencia.

Prevención: La comunicación instantánea es muy importante al trabajar con niñas y mujeres que estén en riesgo de abuso y violencia. Al ser solicitado tu apoyo, debes contestar instantáneamente. Si no sabes la respuesta a una pregunta o a una solicitud, busca asesoría de un experto, pero no esperes mucho tiempo, ya que mientras tanto, el nivel de riesgo se incrementa. También, asegúrate de que la información de tus servicios y de otros servicios externos esté siempre visible y accesible a tus usuarias.

También es importante aclarar con precisión durante tus actividades, qué constituye abuso y qué constituye violencia, y que cualquier forma de violencia atenta contra los derechos de tus beneficiarias. Respeta normas y creencias culturales y religiosas, pero cuestiona las actitudes nocivas.





Ejercicio:

Identifica los riesgos en la siguiente situación y describe posibles actividades de prevención:

Caso de estudio:

Samantha, de 22 años, estaba participando en las actividades de la organización, y, estableció una buena relación con las trabajadoras sociales. Al principio, era muy tímida, y llevó tiempo que se abriera a compartir su historia. Lo hizo con una de las trabajadoras sociales, sobre la violencia que sufre en su relación. Últimamente, Samantha ha llegado a las actividades con signos visibles de violencia. Un día, la trabajadora social le pidió que viniera a su oficina, donde ella la esperaba con un psicólogo y un policía. Samantha se rehúsa a hablar con ellos, y se va. Ya no vuelve más a las actividades y no contesta las llamadas de las trabajadoras sociales de la organización.





Posibles soluciones:

Riesgo: Rescindir su confianza y su colaboración

Causa: Las usuarias pueden retirar su confianza y dejar de colaborar cuando un tercero se entera de información que ellas no querían compartir. Puede pasar cuando los límites de la confidencialidad no fueron explicados claramente a la usuaria al principio de la actividad/servicio. En algunos casos, trabajadores sociales y acompañantes de jóvenes deben discutir esta información, por ejemplo, cuando hay razones para creer que la vida, la salud o la libertad de la usuaria está en riesgo; o para proteger la seguridad de otros, cuando hay razón para creer que pueden estar en riesgo. Con respecto a las políticas de protección de menores, menores en riesgo también deben ser remitidos a los servicios sociales.

Prevención: Asegúrate de que provees una comunicación transparente desde el principio, y que el usuario comprende los límites de la confidencialidad. Emplea un lenguaje accesible (expresiones con las que el usuario esté familiarizado), repite este ejercicio de vez en cuando. ¡Siempre informal a la usuaria que vas a compartir información acerca de ella! Explica claramente las razones y lo que pasará después de que compartas esta información. Usa una comunicación empática para conectarte con la usuaria, y reducir su preocupación; expresa inquietud, pero no juzgues ni culpes.

