Estrategias para una ciudad sin violencia hacia las mujeres

CARTILLA DE INCIDENCIA POLÍTICA

Estrategias para una ciudad sin violencia hacia las mujeres

CARTILLA DE INCIDENCIA POLÍTICA

Edición y coordinación:
CISCSA • Red Mujer y Hábitat de América Latina

Elaboración de contenidos:
Mara Nazar
Natalia Pomares
Sofía Monserrat
Ángela Arredondo

Cartilla.indd 1 21/12/2009 14:30:28

Esta cartilla fue publicada gracias al aporte del Programa Regional "Ciudades sin violencia hacia las mujeres, Ciudades seguras para tod@s", coordinado por la Oficina de Brasil y Países del Cono Sur del Fondo de Desarrollo de Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) y apoyado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

1ra Edición, diciembre 2009

CISCSA · Red Mujer y Hábitat de América Latina
Centro de Intercambio y Servicios Cono Sur Argentina

9 de julio 2482. X 5003 CQR. Córdoba, Argentina.

Te/Fax: 54-351-489-1313

E-mail: ciscsa@ciscsa.org.ar

Sitio Web: www.redmujer.org.ar

Diseño y diagramación: Guillermo Petrone

Córdoba, Argentina.

Cartilla.indd 2 21/12/2009 14:30:28

Índice

Estrategias para una ciudad sin violencia hacia las mujeres
CARTILLA DE INCIDENCIA POLÍTICA 5

¿A qué llamamos Incidencia Política? 7

1 Priorizando nuestras propuestas 9

2 Afinando nuestras propuestas 12

3 Analizando a los actores 16

4 Un plan de comunicación 19

Anexos · Herramientas para un plan de comunicación 22

I El mensaje 22

II Las mensajeras 22

III Técnicas de comunicación 23

1 La escucha activa 23

2 Otros aspectos que mejoran la comunicación 24

3 Tipos de preguntas 26

Bibliografía 27

Cartilla.indd 4 21/12/2009 14:30:29

Estrategias para una ciudad sin violencia hacia las mujeres

CARTILLA DE INCIDENCIA POLÍTICA

Este material es construido en el contexto del Programa Regional "Ciudades sin violencia hacia las mujeres, Ciudades seguras para tod@s", en un proceso de gestión participativa desarrollado por el Colectivo de mujeres por una ciudad sin violencia[1] del distrito oeste[2] de la ciudad de Rosario, Argentina.

Con esta modalidad de trabajo el Colectivo de mujeres recorrió e identificó lugares de sus barrios, de su ciudad, vivenciados como "prohibidos", percibidos como inseguros, para luego trabajar conjuntamente con funcionaria/os del gobierno local, desarrollando propuestas para transformarlos en espacios más amigables y sin violencia para las mujeres.

A partir de identificar diversos problemas que afectan la vida de las mujeres en sus barrios (calles sin luz, plazas abandonadas, falta de mantenimiento, espacios ocupados solo por varones, entre otros) que limitan las posibilidades de acceder a estudios,

1 Grupo de mujeres conformado en el marco del Programa Regional "Ciudades sin violencia hacia las mujeres, Ciudades seguras para tod@s", que ejecuta UNIFEM en la región e implementa la Red Mujer y Hábitat de América Latina a través de las instituciones que la integran.

2 La ciudad de Rosario posee un sistema de gobierno descentralizado en seis distritos.

Cartilla.indd 5 21/12/2009 14:30:30

trabajos y participación ciudadana, se promueve un diseño de la ciudad que contemple las necesidades específicas de las mujeres. En principio fue necesario construir estrategias de sensibilización a vecinas/os, funcionarios/as, organizaciones e instituciones de los barrios, buscando el compromiso de la opinión pública y de la comunidad. De esta manera se avanzó en el reconocimiento de los derechos de las mujeres como ciudadanas, posibilitando imaginar la ciudad como un espacio de disfrute para todas y todos.

Ahora ha llegado el momento de incidir en los espacios de decisión política, de generar soluciones conjuntas con los distintos actores responsables y/o comprometidos con la problemática.

En este sentido, es importante construir estrategias que permitan posicionar las propuestas de las mujeres, y acordarlas con las autoridades locales, vecinas/os, organizaciones comunitarias e instituciones. Es necesario planificar las acciones para incidir en las políticas y programas, en los proyectos, en los presupuestos generales y en particular en los presupuestos participativos.

Se propone esta cartilla como recurso para ser utilizado por mujeres en experiencias similares, como herramienta de empoderamiento para la toma de decisiones y construcción de estrategias de gestión participativa e incidencia política desde las voces de las mujeres.

Cartilla.indd 6 21/12/2009 14:30:36

¿A qué llamamos Incidencia Política?

Hablamos de incidencia política para definir la capacidad de influir sobre las decisiones o niveles políticos de toma de decisión, a favor de un interés colectivo. En este caso, especialmente aquellas necesidades que mejoren la calida de vida de las mujeres para vivir y disfrutar de una ciudad más segura.

Incluir las voces de las mujeres es parte del proceso de negociación e incidencia política, contribuyendo a eliminar las brechas de género en como pensar y habitar la ciudad.

Existen lugares y recorridos “prohibidos” para las mujeres por inseguros. La violencia que viven las mujeres en la ciudad impacta fuertemente en sus vidas cotidianas, restringiendo prácticas, movimientos y el ejercicio pleno de sus derechos. En este sentido, las mujeres son las primeras afectadas en el uso de la ciudad, cuyas necesidades deben ser visibilizadas en las políticas y la planificación urbana.

La participación de las mujeres como sujet@s de la planificación de las políticas públicas, particularmente aquellas que tiene que ver con el territorio urbano, los servicios y lo social, permite transformar colectivamente las distintas formas de violencia que viven las mujeres en la ciudad.

Cartilla.indd 7 21/12/2009 14:30:36

Algunas razones por las que las mujeres hacemos incidencia política:

- Para reivindicar nuestros derechos como mujeres ciudadanas a vivir y habitar una ciudad sin violencia.
- Para ejercer nuestro derecho a participar y tomar decisiones en temas de interés público que nos afectan diariamente.
- Para ampliar los niveles de incidencia de las organizaciones comunitarias y organizaciones de mujeres en la política local.
- Para sensibilizar sobre nuevos temas no visibles que afectan a las mujeres e introducir nuestras propuestas en la agenda pública.

Una vez que definimos los problemas, los factores sociales y físicos-territoriales que hacen que nos sintamos inseguras en nuestras calles y barrios, construimos propuestas desde la mirada de las mujeres y estratégicamente hacemos gestiones para que las mismas sean incluidas en la agenda local.

Ahora bien, nos preguntamos:

¿Cómo hacer posible que nuestras prepuestas sean consolidadas en la agenda local?

Mediante una estrategia de incidencia política

Cartilla.indd 8 21/12/2009 14:30:39

1 Priorizando nuestras propuestas

A partir de las propuestas hechas por nosotras, el paso a seguir es priorizar algunas de ellas para pensar entre todas un plan de trabajo o estrategia de incidencia política.

Para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

• Las razones que dan las mujeres

¿Qué queremos lograr de acuerdo a las condiciones que nos generan inseguridad en nuestros barrios o los lugares que recorremos?, ¿Qué otras razones consideramos importantes incluir en nuestras propuestas para transformar nuestra ciudad en un lugar mas seguro para las mujeres?

• Su posible impacto

¿Qué queremos lograr a largo plazo?, ¿cómo afectará nuestra acción en la vida cotidiana de las mujeres y en la comunidad?

• La posibilidad de lograr nuestras propuestas:

¿Con qué facilidades y obstáculos nos vamos a enfrentar?, ¿con qué recursos contamos?

En cuanto al colectivo de mujeres:

¿Qué personas son necesarias?,
¿Con qué disponibilidades contamos?,
¿Qué responsabilidades podemos asumir cada cuna?

En cuanto a lo social y comunitario:

¿Vecinas/os, jóvenes, comunidad... nos apoyan?,
¿A quiénes se podrá convocar de la comunidad que vienen trabajando en relación a nuestra propuesta?

En cuanto a lo político:

¿Con qué aliadas/os estrégicos contamos, o son posibles de sumar?, ¿Cuál es el momento político más oportuno para presentar nuestra propuesta?, ¿qué grado de oposición vamos a encontrar por parte de los responsables políticos?

En cuanto a lo económico:

¿Qué presupuesto necesitamos?, ¿qué proyectos ya aprobados del Presupuesto Participativo[3] o programas cuentan con recursos asignados?, ¿cómo se puede incidir en los mismos?

En cuanto a los tiempos:

¿Se necesita mucho tiempo para llevar nuestra propuesta a cabo?, ¿y para ver los resultados?

---

3 El Presupuesto participativo es una modalidad de elaborar el presupuesto municipal, implementado en la ciudad de Rosario, a través de la participación directa de vecinos/as. Funciona por medio de asambleas barriales donde las y los consejeras/os (representantes de la comunidad) presentan y eligen diferentes proyectos, a los cuales se destinará parte del presupuesto para ser ejecutados en la comunidad.

Cartilla.indd 10 21/12/2009 14:30:41

Conocer a dónde tenemos que ir, y con quiénes tenemos que hablar agiliza tiempos y economiza esfuerzos.

La propuesta debe ser: específica, detatallada, medible, posible, entendible y fundamentalmente, motivadora.

• **Específica:** la propuesta debe ser lo más específica posible.

• **Detallada:** la propuesta debe mencionar minuciosamente todo lo que se relacione con su implementación.

• **Medible:** la propuesta debe mencionar los resultados esperados. Además. debe ser posible analizar sus resultados en la vida de las mujeres y la comunidad.

• **Posible:** la propuesta debe ser posible de ser implementada a corto o mediano plazo de acuerdo a los recursos antes mencionados.

• **Entendible:** debe ser clara para todo tipo de público.

• **Motivadora:** importancia del componente afectivo de la propuesta. Debe mostrar nuestro compromiso, que transmita bien nuestras necesidades e intereses.

Ya priorizadas las propuestas, veremos a continuación cuál es el recorrido institucional que debemos seguir para alcanzar cada propuesta.

Cartilla.indd 11 21/12/2009 14:30:41

2 Afinando nuestras propuestas

Una vez que hemos priorizado las propuestas, es necesario precisar cada una de ellas para que sea una **propuesta clara, concreta, específica y detallada** de lo que se pretende lograr en un plan de trabajo.

Para cada propuesta es necesario identificar cuáles son los **objetivos que perseguimos**, los cuales deberán ser específicos y realistas.

Algunas preguntas que nos podemos plantear:

- **¿Qué se quiere lograr con cada propuesta?, ¿para qué?** (objetivos).
- **¿Cómo se puede lograr?** (identificar todas las actividades que son necesarias realizar).
- **¿Con qué recursos las vamos a llevar adelante?, ¿cómo los podemos gestionar?**
- **¿Quién es la responsable de realizar las acciones?** (actores responsables) y **¿a qué personas es necesario comprometer para realizar esta acción?** Es importante poder identificar y jerarquizar funcionarias/os responsables.
- **¿Para cuándo esperamos obtener resultados?** (periodos y plazos-específicos y alcanzables).

PLAN DE TRABAJO:

PROPUESTA 1

¿Qué vamos hacer?	¿Cómo lo vamos a hacer?	¿Con qué recursos?	¿Con quiénes articulamos?	¿Quién lo hace?	¿Cuando lo hacemos?
Objetivos	*Actividades*	*Recursos que necesitamos*	*Articulamos nuestra acción responsables*	*Responsables*	*Tiempos*

Debemos tener claro **qué, cómo, cuándo, quién,** y **con qué** recursos se llevarán a cabo las actividades y/o acciones previstas para implementar nuestras propuestas. También sería importante definir cómo vamos a articularnos y trabajar conjuntamente en un posible plan de trabajo.

Cartilla.indd 13 21/12/2009 14:30:48

A continuación las invitamos a ver un ejemplo:

PROPUESTA 1: Usar y disfrutar de nuestras plazas y playones, llenarlas de vida para reforzar los lazos

¿Qué vamos hacer? *Objetivos*	**¿Cómo lo vamos a hacer?** *Actividades*	**¿Con qué recursos?** *Recursos que necesitamos*	**¿Con quiénes articulamos?** *Articulamos nuestra acción responsables*	**¿Quién lo hace?** *Responsables*	**¿Cuando lo hacemos?** *Tiempos*
Apropiación social por parte de las mujeres de un espacio público del barrio considerado inseguro.	**MEJORANDO LA PLAZA** *(factores físicos territoriales)*: **Gestión de:** Limpieza del lugar, corte de malezas. **Iluminación:** Cambio de lámparas rotas y/o quemadas.	Con los recursos del Programa Municipal de mantenimiento de barrios.	Funcionarios/as municipales responsables del programa.	Colectivo de mujeres: Juana y Ramona	Primera semana de abril.
	MEJORANDO LA PLAZA *(factores físicos territoriales)*: **Gestión de:** Colocación de bancos. Colocación de árboles.	Árboles y bancos que tienen en disposición la Dirección de Parques y Paseos.	Funcionarios/as municipales del distrito que tengan relación con la Dirección de Parques y Paseos. Funcionarios/as municipales de la Dirección de Parques y Paseos.	Colectivo de mujeres: Mariela y Noelia	Primera semana de abril.
	USANDO LA PLAZA: Planificación jornada recreativa, pintada de graffitis.	Aerosoles, pinturas.	Jóvenes Animadores sociales y culturales, taller de graffitis. Junto a organizaciones del lugar.	Colectivo de mujeres: Marta y Alejandra	Primera semana de abril.

de solidaridad e identidad barrial.

¿Cómo lo vamos a hacer? *Actividades*	**¿Con qué recursos?** *Recursos que necesitamos*	**¿Con quiénes articulamos?** *Articulamos nuestra acción responsables*	**¿Quién lo hace?** *Responsables*	**¿Cuando lo hacemos?** *Tiempos*
USANDO LA PLAZA: Planificación de jornada recreativa, juegos participativos y de visibilización del derecho del uso y disfrute del espacio público por parte de las mujeres.	Materiales diversos.	Animadores socioculturales, área cultura del distrito.	Colectivo de mujeres: Lucia y Ana	Primera semana de abril.
Planificar convocatoria a vecinos/as, funcionarias/os y organizaciones comunitarias.	Materiales para Construcción de folletos afiches, etc.		Colectivo de mujeres	Segunda semana de abril.
CONVOCATORIAS	Afiches folletos, cinta.	Talleres, vecinos/as, animadores/as.	Colectivo de mujeres, Amalia y Lisa.	Tercera semana de abril.
Jornada de apropiación de la plaza		Vecinos/as, funcionarias/os y organizaciones comunitarias, animadores/ as.	Colectivo de mujeres. Todas.	Cuarta semana de abril.

3 Analizando a los actores

Identificar actores (políticos, económicos, sociales) que estarán comprometidos, como así también, las personas que tienen capacidad de influir para que nuestras propuestas salgan adelante (ej. funcionarios/as, técnicos/as, consejeros/as PP, organizaciones de base —asociaciones de vecinos/as, de mujeres, talleristas, etc.—, medios de comunicación, ONGs).

Según su poder de decisión, se puede clasificar los actores en:

- **Actores primarios:** son las personas con autoridad directa y capacidad de decisión (funcionarios/as, técnicos/as...). La mayoría de las veces coincide la persona que tiene autoridad con la que dispone de poder para llevar a cabo la acción.

- **Actores secundarios:** son personas que pueden influir en las decisiones de los actores primarios (organizaciones de base, organizaciones de mujeres/feministas, medios de comunicación, grupos específicos de interés, etc.).

Además de los actores, hay que tener en cuenta la relación que hay entre estos y las acciones necesarias para llevar a cabo la propuesta, teniendo en cuenta:

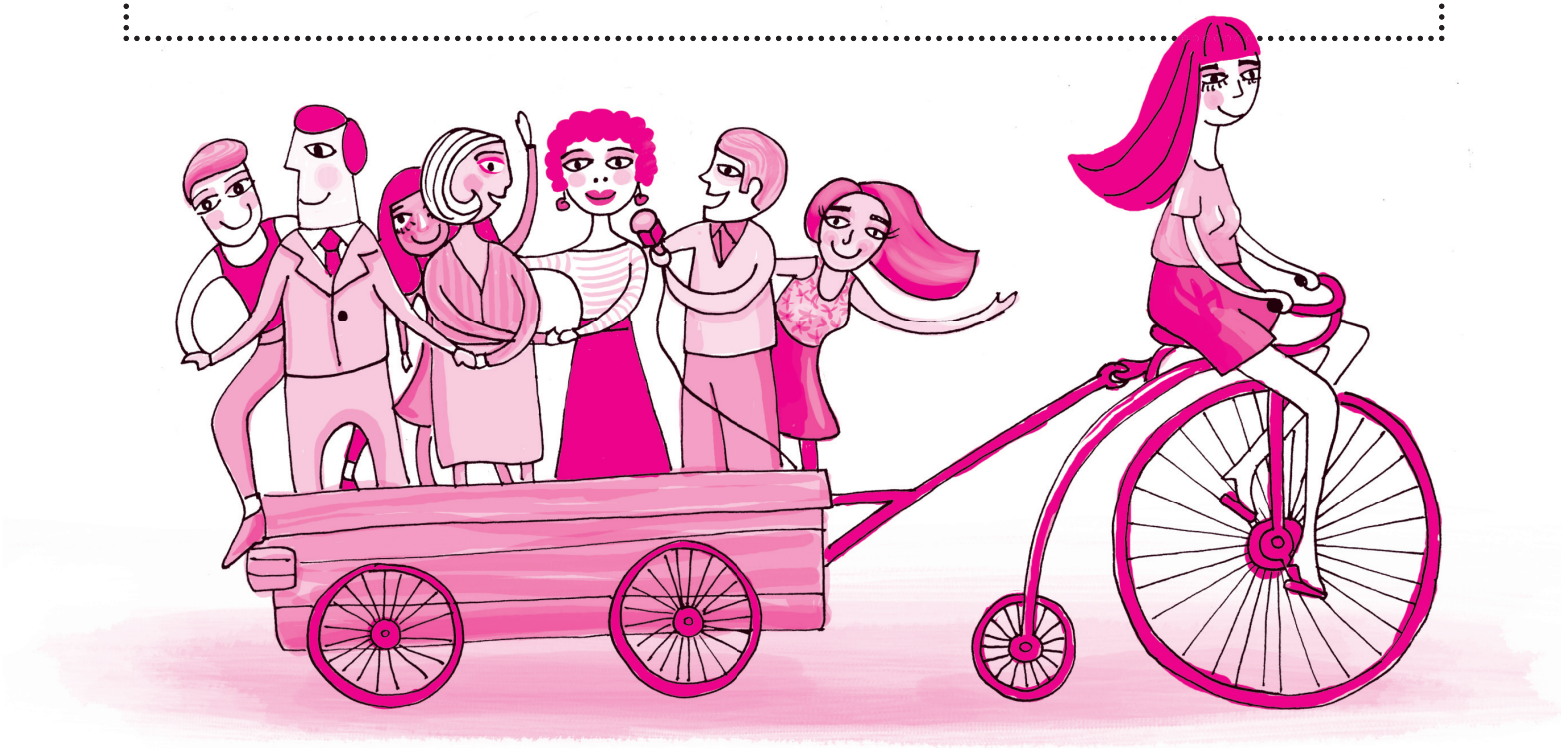
- Personas, instituciones, cargos, funciones.
- Proyectos, acciones, eventos, encuentros que ya están en marcha o que se van a desarrollar relacionados con la propuesta, así como leyes, reglamentos y acuerdos.
- Facilidades u obstáculos que nos van a plantear desde su trabajo o desde su persona (es decir, sería importante indagar el tipo de persona que es y cómo suele trabajar -motivación e interés por estos temas-).
- Recursos de cada organismo/actor (recursos económicos/materiales, recursos humanos y tiempos).

Cartilla.indd 16 21/12/2009 14:31:01

MATRIZ DE ACTORES y ACCIONES

PROPUESTA:				
ACTIVIDAD:				
Actor *(Persona, cargo)*	**Rol o Funciones**	**Poder de decisión/ influencia**	**Apoyo e interés**	**Recursos que aporta**

Esta matriz de acciones - actores, será muy útil para pensar qué alianzas podemos realizar, con qué personas podemos contar y qué proyectos o acciones de interés ya hay en marcha para potenciar.



Un ejemplo:

PROPUESTA

ACTIVIDAD: mejoramiento de una plaza.

Actor *(Persona, cargo)*	**Rol o Funciones**	**Poder de decisión/ influencia**	**Apoyo e interés**	**Recursos que aporta**
Juan Rodriguez Funcionario público	Director de Obras Públicas	Actor primario	Bajo	Iluminación de la plaza, diseño de acuerdo a las necesidades de las mujeres.
María Peralta Funcionaria pública	Directora de Parques y Paseos	Actor primario	Medio	Poner árboles y juegos.
Arq. Ana Pérez	Equipo de planeamiento	Actor secundario	Alto *Tiene un vínculo próximo con el colectivo de mujeres y por su especialidad en el tema puede facilitar el diálogo con la Directora de Parques y Paseos.*	Recurso que aporta es su capacidad de influencia en otros actores. Es un aliado estratégico. Este recurso es político.
Carla Luena	Directora de Distrito Oeste	Actor primario	Medio *Comprende el posicionamiento del colectivo de mujeres, apoya algunas acciones.*	Designa los lugares donde trabajará el programa de mantenimiento de barrios, puede facilitar la gestión con la dirección de parques. Puede apoyar en la convocatoria de los y las funcionarios/as; potenciar la iniciativa de intervención de los espacios públicos; facilitar otro tipo de recursos para la jornada cultural, (Sonido, escenarios, materiales)

Cartilla.indd 18 21/12/2009 14:31:09

4 Un plan de comunicación

Un plan de comunicación permitirá tener en cuenta como vamos a comunicar nuestras iniciativas a otros actores. Asimismo, como los vamos a convocar para articular y fortalecer nuestras propuestas. El análisis que hemos realizado en los pasos anteriores nos da un insumo claro para construir la estrategia de comunicación.

¿Qué queremos comunicar? *(contenido)*

• ¿Qué queremos transmitir en primer lugar? Ej: explicar el por qué de nuestra propuesta: **"Usar y disfrutar de nuestras plazas y playones, llenarlas de vida para reforzar los lazos de solidaridad e identidad barrial".**

• ¿Qué queremos lograr con nuestras propuestas? Hay que tener claro cuáles son los objetivos y necesidades que responden a cada propuesta.

• ¿Por qué son importantes nuestras propuestas? ¿Cuál será la situación de nuestros barrios, de las mujeres, jóvenes, niños/as, y en general, de nuestras comunidades, si no se toman en cuenta?

• ¿Por qué son importantes nuestras propuestas para otras personas? *(vecinos/as, funcionarios/as...)* ¿Por qué deberían desear también el cambio? Identificar la importancia de las propuestas para cada actor *(teniendo en cuenta la matriz de actores-acción)*

• ¿Qué proyectos/actividades relacionados con nuestras propuestas se están desarrollando? ¿Desde qué Área? ¿Quién está a cargo? ¿Plazos? *(para completar la matriz de actores y acciones)*.

• ¿Cómo se logrará implementar cada propuesta? *(actividades plan de trabajo)* ¿Qué acciones específicas debería realizar cada actor? *(muchas de las acciones las podemos prever, sin embargo hay otras más técnicas que llevarán más tiempo y conocimiento)* ¿En cuánto tiempo?

• ¿Cómo nos articularemos para continuar dentro de un proceso de trabajo conjunto? ¿Cómo vamos a realizar el seguimiento de los compromisos que se alcancen en la reunión?

Cartilla.indd 19 21/12/2009 14:31:09

¿Cómo vamos a transmitir y recoger la información? *(recursos)*

• ¿Cómo vamos a transmitir los mensajes? ¿Qué material vamos a utilizar en cada momento? Exposición oral, cuaderno de propuestas, DVD, afiches, notas de prensa, fotos, matriz de propuestas priorizadas, relatos sobre vivencias personales, rol-play...). Llevar material que movilice y que visualice problemas, propuestas...

• ¿Quiénes van a presentar el Programa, las propuestas...en cada momento?

• ¿Qué material vamos a entregar a los actores en cada momento? Plan de trabajo, fichas para que rellenen (cargo, funciones, actividades de interés que se están desarrollando, recursos...).

¿Cómo vamos a convocar a los actores?

¿Qué recursos podemos utilizar? folletos, volantes, carteles o bien, contactos realizados a partir de las acciones del Programa y el trabajo del grupo de promotoras en el tema.

Cartilla.indd 20 21/12/2009 14:31:11

ANEXOS Herramientas para un plan de comunicación

I · EL MENSAJE

La presentación del mensaje es muy importante para lograr la atención de las personas a las que necesitamos involucrar. El objetivo final es sensibilizar y comprometer a los actores con los que nos vamos a reunir sobre la importancia de hacer algo respecto a la violencia contra las mujeres en los espacios públicos. El llamado a la acción debe ser fuerte y claro y debe repetirse ocasionalmente.

El lenguaje con el que nos dirigimos debería tener las siguientes características:

- Claro, articulado, preciso, sencillo.
- Tienda a facilitar el intercambio de pensamientos o puntos de vista.
- Sea positivo y futuro: filtrar palabras acusatorias, etiquetas críticas y connotaciones negativas. Hablar sobre propuestas, planes y acciones posibles en lugar de recalcar continuamente los problemas u obstáculos.
- Posicionado: mensajes bien posicionados con argumentos claros.

II · LAS MENSAJERAS

Sería importante identificar a una o varias personas para comunicar los mensajes.

No hay que olvidar que se trabaja conjuntamente, siempre en equipo, sobre todo en el momento de decidir quiénes serán las mensajeras. Para fortalecer la cohesión, **es importante desenvolverse como grupo hacia el exterior.**

Cartilla.indd 22 21/12/2009 14:31:13

III · TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN-NEGOCIACIÓN

Para lograr una correcta comunicación proponemos algunas estrategias muy sencillas que podemos emplear:

1 - LA ESCUCHA ACTIVA

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el **saber escuchar**. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino **también los sentimientos, ideas o pensamientos** que subyacen a lo que se está diciendo.

Es importante que observemos al otro e identifiquemos el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos. **También es bueno expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal** (ya veo, umm, uh, etc.) y **no verbal** (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Elementos a evitar en la escucha activa:

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- Evitar ofrecer respuestas prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo.

Cartilla.indd 23 21/12/2009 14:31:13

Habilidades para la escucha activa

Mostrar empatía: Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de **"ponernos en su lugar"** y **entender sus motivos**. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. **No significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro.** Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: *"entiendo lo que sientes", "noto que..."*.

Parafrasear: **Significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que nos acaban de decir**. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: *"Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "¿Quieres decir que te sentiste...?"*.

Repetir y resumir: Mediante esta habilidad **informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración**. Expresiones de resumen serían: *"si no te he entendido mal...", "o sea, que lo que me estás diciendo es...", "a ver si te he entendido bien...."*. Expresiones de aclaración serían: *"¿es correcto?", "¿estoy en lo cierto?"*

2 - OTROS ASPECTOS QUE MEJORAN LA COMUNICACIÓN

• **Actitud positiva de cooperación.** Raramente se resuelven los problemas por medio de la confrontación. Conviene mantener una actitud positiva por un interés común, más que situarse en una aproximación antagónica de *"nosotras"* y *"ellos/as"*. Se trata de no reproducir antagonismos sino de sumar y articular.

• **No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas,** ya que producirían un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva.

Cartilla.indd 24 21/12/2009 14:31:13

• **Al criticar a otra persona, hablar de lo que hace, no de lo que es.** Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie, sino que refuerzan sus defensas.

• **Ser específico.** Concreta, precisa, es una de las normas principales de la comunicación. Tras una comunicación específica, hay cambios; es una forma concreta de avanzar. Cuando se es inespecífica, rara vez se movilizan cosas.

• **Evitar las generalizaciones.** Los términos *"siempre"* y *"nunca"* raras veces son ciertos y tienden a formar etiquetas, favorecen la utilización de estereotipos y discriminan, mecanismos que reproducen las desigualdades en las relaciones de géneros. Para llegar a acuerdos, para producir cambios, resultan más efectivas expresiones del tipo: *"la mayoría de veces", "en ocasiones", "algunas veces", "frecuentemente"*. Son formas de expresión que permiten al otro/a sentirse correctamente valorado.

• **Ser breve.** Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratado como alguien que no comprende lo que se le dice.

• **Cuidar la comunicación no verbal.** Para ello, tendremos en cuenta lo siguiente:

1. Contacto visual. Debe ser frecuente, pero no exagerado.

2. Afecto. Es el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo).

3. Otro tipo de lenguaje corporal: nerviosismo, ansiedad, sonreír, afirmar...

4. Puntuación: saber dirigir las discusiones y manejar los tiempos. Acotar la discusión, destacar los logros y reforzar la cooperación, marcar etapas del proceso de construcción de acuerdos, planear la siguiente etapa o paso a dar.

Cartilla.indd 25 21/12/2009 14:31:13

3 - TIPOS DE PREGUNTAS

Preguntas de apertura: se utilizan para edificar una buena relación y clarificar los principales intereses y objetivos de cada uno. *¿Podrías explicar que interés tendrías si...?*

Preguntas para obtener información: *¿Con cuánta frecuencia...?, ¿existe...?, ¿cuándo se prevé...?*

Preguntas para negociar: *¿Qué pensás que se podría hacer para...?, para vos, ¿qué sería factible?*

Preguntas para contrastar con la realidad: *¿Qué sucedería si...?, ¿quién se encargaría de...?*

Preguntas para desarrollar opciones: *¿Se les ocurren otras formas de hacerlo...?, ¿qué tal si?, ¿habían considerado...?*

Preguntas para clarificar prioridades y facilitar la comunicación: *¿Cuál es su prioridad principal en este momento...?, ¿podría explicar qué es lo que le dificulta...?*

Preguntas hipotéticas y reflexivas: para abrir una nueva ventana hasta ahora cerrada y ofrecer un nuevo panorama. Me pregunto, *¿qué harías si...?, si una mujer decide... ¿crees que...?, ¿cómo sería si...?*

Preguntas circulares: para considerar percepciones, necesidades, sentimientos... Si un niño estuviese aquí, *¿qué crees que él diría...? ¿qué piensas que haría esa mujer si...?*

Cartilla.indd 26 21/12/2009 14:31:13

Bibliografía

ANDRYSAS. (2007). Cuadernos de Gestión Pública Municipal con Equidad de Género. ANDRISAS-GTZ- Colectiva Feminista. San Salvador, El Salvador.

CISCSA (2002) Ciudad y vida cotidiana. Asimetrías ene l uso del tiempo y el espacio. Editado por Ana Falú, Patricia Morey y Liliana Rainero. Córdoba. Argentina.

Consejo Territorial. Comisión Permanente de Mujeres. (1995). Planear la ciudad con perspectiva de género. ENDA América Latina. Bogotá. Colombia.

Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano. (2003). Los poderes de la Negociación; Serie Metodológica Sembrando Cambios. San José. Costa Rica.

Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano. (2001). Participando y Opinando. Manual de Incidencia para Mujeres Rurales. Serie metodológica: Sembrando Cambios. San José. Costa Rica.

Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano. (2003). Propuestas y Planificación Participativa. Serie 3 Con Voz Propia: Construyendo la Equidad en el Mundo Rural. San José. Costa Rica.

Instituto de Formación Femenina Integral. (1999). "Mujeres Elaborando y Gestionando nuestros Proyectos". 8vo Módulo de Capacitación. Cochabamba. Bolivia.

Mata Acosta, Gloria Inés; Torres Zaragoza, Concepción (2000). Manual: Defensa y Gestión de los Derechos Ciudadanos de las Mujeres Rurales en el Ámbito Municipal. Red Nacional de Promotoras y Asesorar Rurales. Academia Mexicana de Derechos Humanos. Movimiento Ciudadano por la Democracia. México. D.F.

Cartilla.indd 27 21/12/2009 14:31:13

Cartilla.indd 28 21/12/2009 14:31:13