

Adquiriendo herramientas



de comunicación



para la defensa de nuestros derechos



Presentación

El presente manual es resultado de uno de los talleres de liderazgo que realiza Consorcio Oaxaca con las mujeres líderes de la Red de Mujeres Mixes. Este se efectuó los días 5 y 6 de junio de 2009, en la ciudad de Oaxaca, donde participaron 19 compañeras de 10 comunidades distintas, entre las que se encuentran Jaltepec, Guichicovi, Acatlán Juquila, Tlahuitoltepec, Rancho Tejas, Tamazulapan, San Pedro y San Pablo Ayutla, Tepuxtepec, Totontepec y Alotepec.





Con el título “Adquiriendo herramientas de comunicación para la defensa de nuestros derechos” las participantes del taller conocieron algunas herramientas de comunicación asertiva para fortalecer su liderazgo en el ejercicio y la defensa de los derechos humanos de las mujeres en sus comunidades.

En la evaluación se comentó la necesidad de tener impreso los materiales que se trabajaron durante este taller, porque el tema de la comunicación es imprescindible en el trabajo que diariamente se realiza con los grupos, familiares o autoridades, y en respuesta a ello es que publicamos el presente material.

Esperemos que este material favorezca y complemente su trabajo como mujeres líderes, en sus comunidades, grupos o escuelas, ya que se hace para ello, para compartir con todas y todos los que estén interesados en conocer algo más de la comunicación, para contribuir a resolver conflictos de la mejor forma, tanto en el ámbito personal como laboral, así como para mejorar las negociaciones frente a diversas personas, grupos o autoridades.

De esta manera esperamos contribuir al aporte de conocimientos nuevos que permitan fortalecer el liderazgo de mujeres para la defensa y el ejercicio de sus derechos.





Introducción

Diariamente nos comunicamos con diversas personas, en diversos contextos y de diferentes maneras, tanto en el ámbito personal como laboral: susurramos, hablamos y, a veces, hasta gritamos. Escuchamos, escribimos y leemos, aprobamos una propuesta al asentir con la cabeza o mostramos nuestro descontento frunciendo el ceño. Así somos las personas, nos comunicamos con todo nuestro cuerpo, con la comunicación verbal y no verbal.

La comunicación es un elemento esencial para la supervivencia y permanencia de la humanidad, porque permite, a través del diálogo, la construcción y el mejoramiento de la sociedad en su conjunto, así se vuelve un punto de atención primordial para el logro de un liderazgo eficiente.

Al mirar las habilidades de una buena líder, siempre anotamos el tema comunicación, por ello en esta sesión del taller de liderazgo hemos puesto atención a la comunicación y sus elementos, pues ello nos permitirá comunicar de mejor manera nuestras ideas, pensamientos y aspiraciones.

Sabemos que la comunicación no sólo es de quien habla, sino se retroalimenta con quien escucha, por ello se vuelve prioritario atenderla otra parte, la del escucha activa, tema que también abordamos en este manual de la comunicación. Así queremos contribuir al fortalecimiento de las mujeres líderes para que defiendan y ejercen sus derechos humanos, fortaleciendo sus habilidades de comunicación efectiva para el ejercicio de un liderazgo eficiente e integral.





¿Qué se necesita para ser una buena líder?

Mediante una lluvia de ideas las mujeres recordaron lo que es una buena líder, así que apuntamos lo siguiente:

Líder es una persona responsable, que se compromete a guiar a un grupo para tomar decisiones equitativas para beneficio común. También son importantes las palabras: comunicación, creatividad, equidad.

Una buena líder es una mujer dispuesta a luchar sin temor alguno y le da fuerzas a las demás, que toma decisiones con r e s p o n s a b i l i d a d y conocimiento.”



Una líder sabe escuchar. Las decisiones se toman en base a las opiniones de las demás. Una líder es empática, es decir que puede meterse en los zapatos de las otras.

No solo el grupo tiene que poder confiar en la líder sino también al revés, que esa líder sienta la confianza y apoyo de el grupo al que está guiando.

Líder es “la mujer valiente”: que no tiene temor de opinar o expresarse en público o tomar sus propias decisiones.





Tenemos que querernos y reconocer nuestras capacidades y limitaciones como líderes.

La líder no es la única que toma decisiones pero ayuda que otros pueden tomar sus decisiones.

Yo tomé la decisión de venir a este taller para aprender. El liderazgo empieza en nosotras mismas.

El liderazgo no se impone, es algo que se gana, que se reconoce por la gente con la que se convive.





Lanzamiento de la campaña “En la participación comunitaria, las mujeres mixes SÍ podemos”, en conferencia de prensa.



Luego de reflexionar sobre el liderazgo de las mujeres salimos al jardín y participamos en una conferencia de prensa, que es una plática con el propósito de dar un mensaje frente a los medios de comunicación. En esta ocasión se habló con los y las periodistas sobre la campaña “En la participación comunitaria, las mujeres mixes SÍ podemos”. Entre las cosas más importantes que se dijeron están las siguientes:



- Las mujeres tenemos la capacidad de desempeñar y ejercer todos los cargos comunitarios y participar con ideas y propuestas en las asambleas.
- Queremos tener la misma oportunidad que los hombres para poder participar en las diferentes actividades de la comunidad, tanto las viudas como las solteras y las mujeres casadas.
- Las mujeres tenemos jornadas de trabajo muy agotadoras por el quehacer de la casa y el cuidado de los hijos e hijas, además del trabajo en el campo y en la escuela. El poco tiempo que nos queda, no nos alcanza para participar plenamente en los espacios de toma de decisiones que afectan a nuestra comunidad.
- Necesitamos un cambio para ser justos en la distribución de tareas, pues el cuidado de los hijos e hijas y la casa es responsabilidad de toda la familia; por eso queremos que los hombres se integren a estos trabajos, desde el esposo, los hermanos, los hijos y los abuelos.
- Si toda la familia contribuye en los quehaceres de la casa nosotras tenemos el tiempo de participar más en asuntos que afectan el destino y desarrollo de nuestra comunidad.

A continuación compartimos comentarios de las compañeras que participaron en la conferencia de prensa, pues para la mayoría fue su primera experiencia de hablar frente a los medios de comunicación de Oaxaca.





- Yo me siento bien, porque si lo hicimos bien o mal pues dijimos lo que pensamos, y compartimos lo que hacemos en cada una de nuestras comunidades.
- Yo espero que otras personas conozcan lo que hacemos desde nuestras comunidades, a través de estos medios que nos escucharon, pues sabemos que es un granito de arena lo que ponemos para el mejoramiento de nuestra comunicad.
- Yo sentí algo muy bonito, porque todas hablamos de los diferentes trabajos que realizamos en nuestras comunidades, todas de manera diferente pero con el mismo fin, atender el tema de violencia que vivimos las mujeres en el medio rural.





Conociendo la comunicación y sus elementos

Como vimos en la reflexión del principio, una buena líder necesita saber comunicar, escuchar a las personas y elaborar adecuadamente los mensajes que desea dar a conocer, pues de estas tres cosas depende que exista un buen entendimiento.

¿Qué es comunicación?

Es la acción de enterar a otra persona de algún mensaje, pero para ello tenemos que:

- Hablar el mismo lenguaje
- Estar dispuestas a escuchar
- Saber que el mensaje tiene una intención.
- Que entendamos y comprendamos lo que la otra persona nos quiere decir, para darle respuesta adecuada.

El ejercicio de la comunicación se integra de tres elementos: **emisor**, **receptor** y **mensaje**.



La niña cuenta su sentir al niño.

La que emite el mensaje (**emisora**) es la niña, el mensaje es su sentir y el que recibe el mensaje (**receptor**) es el niño.





Los tipos de comunicación:

Existen dos tipos de comunicación:

La comunicación no verbal: es cuando nos expresamos a través de imágenes, con gestos, la mirada, partes de nuestro cuerpo o la postura corporal por ejemplo, cómo nos sentamos o ponemos nuestro brazo. Aquí se aplica mucho la frase de que “una imagen vale más que mil palabras”

La comunicación verbal: es cuando utilizamos nuestra palabra, la voz, el habla y los escritos.

Debemos considerar que las dos formas de comunicación son muy importantes y en algunos casos funciona bien separados, pero en la mayoría, la comunicación verbal y la no verbal se complementan bien, por eso nunca debemos descuidar alguna, siempre hay que tenerlo presente al momento de querer decir o comunicar algo. De igual manera es importante observar la otra persona cuando estamos escuchándola y no sólo fijarnos en las palabras, sino también en su postura, en sus gestos y la mirada. Esto nos puede decir mucho, más que nada sobre su estado de ánimo.





Los estilos de comunicación:

Existen tres estilos de comunicación que se dividen en pasiva, agresiva y asertiva.

En la vida cotidiana, nos comunicamos de diversas maneras, lo que se nota más cuando tenemos un conflicto a resolver. Por ello es importante conocer los estilos de comunicación para comunicarnos cada vez más de manera eficiente.

A continuación les presentamos una tabla que muestra los diferentes estilos de comunicación referente a la voz, mirada, lenguaje y postura del cuerpo. Por ejemplo una persona que se comunica pasivamente, habla con voz débil, baja su mirada y no puede expresar lo que realmente siente o piensa, su intención es evitar cualquier conflicto y está dispuesta a aceptar todo lo que viene de la otra persona. Así el cuadro también nos muestra elementos de comunicación agresiva, que más que convencer impone y al final está la columna de la comunicación asertiva, donde la idea es resolver el conflicto de mejor manera, propiciando que el diálogo se dé en un ambiente de respeto para ambas partes.

	Comunicación Pasiva	Comunicación Agresiva	Comunicación Asertiva
Intención	Usted tiene razón. No importa lo que yo piense o sienta.	Yo tengo razón. Si usted no piensa como yo, está equivocado/a. Sus sentimientos no cuentan.	Así es como yo veo la situación. Esto es lo que pienso. Y estos son mis sentimientos.



	Comunicación Pasiva	Comunicación Agresiva	Comunicación Asertiva
Objetivo	Evitar cualquier conflicto.	Conseguir lo que se desea: ganar.	Crear comunicación y respeto mutuo.
Voz	Voz débil y vacilante.	Voz fuerte o presuntuosa, hasta violenta.	Tono firme, cálido, bien modulado, cadencia uniforme.
Lenguaje	No expresa lo que quiere o siente o lo expresa con poca claridad.	Lenguaje que castiga, exige, amenaza o demanda. Puede incluir insultos, amenazas o comentarios hostiles.	“Yo”-mensajes Expresa sin temor lo que piensa, cree y siente de manera clara y directa. Dice exactamente lo que necesita o lo que quiere.
Mirada	Mirada apartada o baja.	Mirada fría y penetrante.	Mirada directa, abierta y sincera.
Cuerpo	Postura encogida y cabizbaja. Movimientos nerviosos de las manos, excesivos movimientos de cabeza.	Postura rígida e inclinada hacia delante. Frecuentemente señala con el dedo, manos cerradas, golpes de puño.	Postura relajada y bien equilibrada. Manos sueltas a cada lado del cuerpo. Gestos relajados.



De acuerdo al tipo de comunicación utilizada, se puede obtener resultados distintos, como muestra la siguiente tabla:

	Comunicación Pasiva	Comunicación Agresiva	Comunicación Asertiva
Resultados	<p>No comunicas el mensaje claro.</p> <p>No consigues lo que quieres.</p> <p>No te das a entender.</p> <p>No te sientes bien con la situación ni contigo misma.</p> <p>Muy poco respeto por una misma.</p> <p>Frecuentemente se sienten dolidas y/o inquietas: esperan que los otros adivinen lo que desea o lo que quiere decir.</p>	<p>Dudosa respecto a sí misma.</p> <p>Tiene que llevar las riendas en todo momento, cueste lo que cueste.</p> <p>Puede ganar posiciones a corto plazo a costa de los demás.</p> <p>Puede sentir satisfacción a corto plazo, pero pagando un precio muy alto.</p> <p>Puede sentirse culpable después.</p> <p>El otro puede sentirse humillado, dolido, enojado.</p>	<p>Consigue expresar las metas que desea.</p> <p>Se centra en temas reales.</p> <p>Crea confianza entre las personas.</p> <p>Recibe reacciones positivas.</p> <p>Se siente bien consigo mismo.</p> <p>Tiene más confianza en sí misma.</p>





La comunicación asertiva

La asertividad es la habilidad de comunicar de manera clara, directa, firme, sin agredir, referente a lo que creo, pienso y siento. Con la comunicación asertiva nos hacemos respetar y respetamos a las y los demás.

La comunicación asertiva implica:

- Expresar con firmeza los valores: No me gustan los chismes, entonces no me hables mal de otra persona, te sugiero que hables con ella directamente de lo que te molesta.
- Expresar con claridad los pensamientos: Yo pienso que tenemos que sentarnos y hablar de este problema, no me siento bien hasta no aclararlo.
- Expresar con profundidad los sentimientos: Me siento agredida si me hablas fuerte.

La comunicación asertiva no es algo que se nace sabiendo, es una forma de expresión que se puede aprender. Por tanto implica el conocimiento y reconocimiento de nuestras capacidades y de nuestras limitaciones.

La comunicación asertiva es una habilidad que se aprende y que se adquiere que empieza al hacer conciencia que tenemos opciones para volver más útil la palabra, que tenemos que trabajar nuestra forma de hablar, conocerla y saber dónde podemos utilizar las palabras adecuadas y asertivas.



Es importante entonces, saber que se va aprendiendo poco a poco, pues tal vez antes creíamos en la frase “calladita te ves más bonita” o “si no tienes nada que decir mejor cállate”, nos hacía creer que el silencio era mejor; pero ahora sabemos que también el silencio dice mucho, y ahora podemos atender la frase que dice “el que calla otorga”, porque cuando no decimos lo que no nos parece, lo que necesitamos, lo que proponemos, perdemos la posibilidad de expresar nuestros desacuerdos o deseos sobre algo que puede ser muy importante para sentirnos bien.



Pasos para resolver un conflicto con una comunicación asertiva

Antes del diálogo debemos identificar el problema que se quiere resolver, los sentimientos que nos provoca ese problema y también que quieres lograr con el diálogo: Para ello hay algunas preguntas que te pueden guiar:

1. ¿Qué es lo que te molesta, enoja o hace triste? ¿Por qué?
2. ¿Cómo te sientes?





3. ¿Qué quieres cambiar? ¿Qué quieres hacer y qué no?
4. Describe lo que sientes, necesitas, la situación que quieres cambiar de la forma más detallada posible.
5. Busca una postura relajada y ensaya delante de un espejo, en voz alta, lo que quieres decir. Puedes practicar la situación con una amiga.
6. Elegir para hablar un momento en que tú estés tranquila. Fijar el momento o lugar más oportuno para discutir el problema.

Durante el diálogo

Expresa lo que sientes y piensas en primera persona (yo pienso, yo siento).

Expresa claro y directo lo que sientes, quieres y necesitas.

No humilles ni rebajes a la otra persona.

Acepta que cada persona es diferente y que por ello, puede pensar y reaccionar distinto de la forma que tú lo harías.

No digas a la otra persona que es lo que él o ella siente o piensa, recuerda que NADIE puede saber lo que sucede en el pensamiento ni en el corazón de otra persona más que ella misma.

Acuérdate que hablas de algo que es importante para ti y que tienes el derecho de hablarlo.



Escucha activa

Significa escuchar con atención y entender el punto de vista de la persona que habla; es saber recibir también los sentimientos, ideas o pensamientos que acompañan a lo que esta persona está diciendo. Es decir, ponerse en el lugar de la otra persona.

¿Por qué es importante escuchar activamente?

Porque si sabemos escuchar, los demás sentirán confianza.

Porque la persona que nos habla se sentirá valorada y apoyada.

Porque sentirse escuchada, es un alivio para la persona.

¿Qué nos facilita a escuchar activamente?

Observar a la persona que habla: es importante escuchar lo que dice, y el reto es identificar que es lo que en el fondo nos quiere decir, cuáles son sus sentimientos y objetivos. Recuerda que nos comunicamos de manera no-verbal, con la mímica, gestos y el cuerpo.

El ejercicio de escuchar a una persona es muy efectivo cuando logramos transmitirle confianza a la persona que nos está hablando, ello se logra con nuestra atención concentrada, con una postura corporal relajada, con movimientos de cabeza, mirada, gestos que acompañen su relato. Para lograr una buena comunicación hay que evitar:

Interrumpir a la persona que habla, juzgar cada comentario que hace y ofrecer ayuda que no nos han solicitado expresamente.



Quitar importancia a los sentimientos de la otra persona con expresiones “No te preocupes por tonterías”, “No te pongas así”, “No es tan grave tu problema...”

Contar “nuestra historia”, cuando la otra persona aún está hablando.

Si por diversas razones no puedes estar completamente atenta a la persona que escuchas, es mejor pedirle hablar en otro momento o si es por el espacio cambiarse a uno más tranquilo.





Defensoría para los Derechos Humanos de las mujeres

Como grupos de mujeres líderes en la comunidad e integrantes de la Red de Mujeres Mixes, se necesita un plan efectivo para garantizar el respeto de los Derechos Humanos de las mujeres en nuestras comunidades, por tanto se planteó hablar del tema de defensoría. Defensoría significa: defender una causa que consideras justa. También es promover, apoyar, amparar y argumentar a favor de una petición de un derecho, de una propuesta de una ley, de un cambio. Para hacer una buena defensoría de nuestros derechos y opiniones se requiere tomar en cuenta muchos puntos y seguir algunos pasos como los siguientes:





Paso 1: Elige el asunto o problema en el que te quieres enfocar.

Es muy importante saber que quieres lograr, si es a corto plazo o si requiere diferentes etapas. Por ejemplo: es distinto buscar justicia para una niña que ha sido abusada sexualmente que querer acabar con la violencia y el abuso que se comete contra los infantes. Las dos cosas forman parte de una misma problemática pero una es específica y la segunda es un problema que requiere de muchos cambios, de muchas personas y un plan a largo plazo.

Paso 2: Investiga sobre el problema o asunto referente a los Derechos Humanos y piensa en soluciones

Es importante tener la mayor información posible sobre el problema que se quiere atender y las posibles soluciones saber cuál es el derecho que se está violando, que pruebas tenemos de la violación de ese derecho y qué instrumentos legales o acuerdos comunitarios definen y protegen ese derecho.

También ayuda saber si hay experiencias satisfactorias en otros lugares o comunidades, en otros estados o países. Es importante saber que opina la gente de la comunidad sobre el problema que estamos buscando atender para saber si tenemos mucho apoyo o poco a nuestras propuestas.

Paso 3: Establece objetivos y alcances de tu lucha

Decide de forma clara qué debe conseguirse mediante la estrategia de “defensoría”. Hasta donde llegan los límites de lo que puede conseguirse. Preguntarse: en este problema o asunto ¿queremos dar información sobre



ese derecho que tenemos como mujeres? ¿queremos que la autoridad respete ese derecho y lo defienda? ¿Qué se requiere para la solución? ¿Quién es responsable de la decisión –la autoridad, el Gobierno, o algún otro actor? ¿Qué quieres que hagan?

Paso 4: Diseña la estrategia

De acuerdo al tipo de problema o asunto y a los objetivos se tiene que decidir sobre las acciones y el orden de éstas para conseguir lo que buscamos. Por ejemplo ¿la estrategia consistirá en una acción legal, en una campaña de educación pública, en diálogo y convencimiento con la autoridad? ¿una denuncia o presión utilizando los medios de comunicación? o una combinación de todas o algunas? Definir con quien contamos: ¿Quién hará el trabajo legal, la investigación, quién redactará las propuestas?



Para realizar estas tareas hay que aprovechar las capacidades de cada persona del equipo y también repartirse las tareas lo mejor posible para que todas participen.



Paso 5: Brinda información a la comunidad y busca aliados para tus propuestas

En todo proceso de defensoría se necesitan aliados, es decir, gente que apoye las propuestas que el grupo está impulsando, por eso es necesario brindar información suficiente sobre el problema que se busca solucionar y sobre los beneficios de que se realicen los cambios y propuestas que se defienden. De la misma forma es muy importante tener claro quien o quienes pueden estar en contra de esos derechos o propuestas.

Tener identificados a los que se oponen a las propuestas de las mujeres ayuda para saber la mejor forma y momento para actuar y a su vez cuidarse de no ser atacadas.

Hacer un plan sobre qué tipo de educación e información que se va a distribuir, cómo se llevará a cabo (¿a través de un "lanzamiento", de una publicación, en pláticas en la escuela, talleres, escritos-volantes). ¿Qué más puede hacerse para seguir presionando a los violadores de los derechos y ganar más aliados?

Paso 6: Asegura los recursos adquiridos

Calcula cuánto costará el esfuerzo de la defensoría en términos de dinero, con que personas se cuenta y el tiempo disponible. Identifica de donde se puede financiar, busca apoyos. ¿Alguna de las personas involucradas requiere formación en cuanto a Derechos Humanos de las mujeres o en otras habilidades? ¿Cómo y quién llevará esto a cabo? ¿a quien o a donde pueden acudir para recibir ese apoyo?





Paso 7: Entrar en acción y poner en práctica la estrategia

En este paso el equipo echa a andar la estrategia de defensoría, es decir cumple con el plan que se acordó y con el orden que se decidió. En esta etapa es muy importante estar pendiente de cualquier hecho repentino, que modifique la realidad de la comunidad, observar si hay cambios en los actores principales o en nuevos sucesos de violación de los derechos humanos de las mujeres. Todos esos elementos pueden requerir tomar decisiones distintas a las planeadas.

Paso 8: Evalúa el esfuerzo de “defensoría”

Es bueno que en el equipo se marquen tiempos y espacios para evaluar lo avanzado y los obstáculos que se van presentando para poder cumplir con los objetivos y así poder medir lo positiva o negativo de la experiencia, esto puede ayudar a evaluar si el esfuerzo va de acuerdo con lo esperado o si el plan necesita ser modificado. Hay que ir observando que cambios hay de las personas/ autoridades con las que se está negociando; si hay o no una respuesta y cómo hacerle frente. Finalmente, las organizadoras necesitarán evaluar la efectividad global del esfuerzo y su relación como equipo de trabajo.



Consortio para el Diálogo Parlamentario y la Equidad Oaxaca A.C.

www.consortiooaxaca.org.mx

contacto@consortiooaxaca.org.mx

Tercera cerrada de Alcalá 101 C

Colonia Díaz Ordaz, Oaxaca

Oaxaca, México. C.P. 68040

Tel. 01 951 1328996

