

HERRAMIENTA 4.13

Concientizar y comunicar acerca de los compromisos y los enfoques relativos al acoso y la violencia de género

- » **OBJETIVO:** Proporcionar información sobre cómo mejorar la concientización de los empleados a través de capacitación y recordatorios diarios.
- » **UNIDADES A LAS QUE VA DIRIGIDA:** Directorio, niveles gerenciales, comunicaciones y relaciones públicas, recursos humanos y sindicatos.

Es importante que los empleados sepan qué medidas pueden tomar si son testigos de casos o si escuchan o experimentan acoso y violencia en el lugar de trabajo. Para respaldar esta iniciativa, las empresas deben comunicar claramente a los empleados y las comunidades las medidas que han adoptado en relación con el acoso y la violencia de género (AVG).

Sin embargo, la concientización y las comunicaciones sobre el AVG también crearán expectativas acerca de la respuesta de la empresa; por lo tanto, este tipo de iniciativas solo deben comenzar cuando la empresa esté lista para aceptar los testimonios de casos y apoyar a las y los sobrevivientes; para eso, debe haber completado las medidas asociadas con las **HERRAMIENTAS 4.9 A 4.12** de este conjunto. En particular, es importante que la empresa cuente con políticas y procedimientos, y que los coordinadores y el equipo de contacto sobre respeto laboral estén bien capacitados y manejen los recursos adecuados.

Los materiales de concientización deben diseñarse en conjunto con empleados seleccionados para garantizar que sean apropiados, significativos y eficaces. En última instancia, las actividades de comunicación no solo deben crear conciencia, sino también mejorar la responsabilidad de la empresa para abordar el AVG.

Al elaborar materiales de comunicación, considere la posibilidad de incluir información sobre lo siguiente:

- Definiciones y ejemplos de hostigamiento y acoso en el lugar de trabajo, abuso y explotación sexuales, y violencia doméstica y sexual.
- El espectro de comportamientos en el lugar de trabajo, que demuestra cómo el comportamiento se encuadra en un espectro y que la autorreflexión y la acción pueden hacer que la cultura de la empresa sea más respetuosa (véase el gráfico 4A de la **HERRAMIENTA 4.9**).
- El impacto del AVG en las personas, las empresas y la comunidad.
- Leyes relativas al hostigamiento y acoso en el lugar de trabajo, abuso y explotación sexuales, y violencia doméstica y sexual.
- Servicios de apoyo y protección disponibles en la comunidad para sobrevivientes y perpetradores de acoso y violencia en el lugar de trabajo:
 - › Al crear conciencia sobre los servicios de apoyo y de protección contra el abuso y la explotación sexuales y la violencia doméstica y sexual, considere la posibilidad de incluir información sobre apoyo médico y psicosocial, orientación, alojamiento de emergencia, protección policial y legal, y servicios de bienestar social.
 - › Algunos de estos servicios también pueden aplicarse a formas más graves de acoso sexual, y la orientación también puede ser útil en los casos de acoso.

- La política y los procedimientos de la empresa sobre respeto laboral (véanse las directrices y el modelo de política de la **HERRAMIENTA 4.12**), incluidos los nombres y la información del equipo de contacto.
- Cualquier requisito de presentación obligatoria de informes.

Es importante que en las actividades de concientización se incluya a todos los géneros⁸⁶, ya que la violencia y el acoso en el lugar de trabajo pueden perjudicar a las mujeres, los hombres, los niños, las niñas y las personas que no se identifican como hombres o mujeres. Ciertas formas de violencia, como el acoso sexual, la explotación y el abuso sexuales y la violencia doméstica y sexual, suelen basarse en el género y afectan predominantemente a las mujeres y las niñas, y también a aquellas personas que no se ciñen a las normas de género.

- Asegúrese de que los materiales de comunicación estén redactados en un lenguaje que los empleados comprendan. Además, considere la posibilidad de proporcionar información en varios formatos, incluidos en línea y fuera de línea, materiales escritos y explicaciones visuales y verbales.
- Proporcione actualizaciones y recordatorios periódicos sobre las políticas. Por ejemplo, haga referencia a los comportamientos esperados, las políticas y las actualizaciones al comienzo del empleo o durante la fase de inducción y al menos una vez al año durante las actividades de desarrollo profesional, las jornadas de capacitación del personal o cualquier otra ocasión adecuada.
- Haga participar a los empleados periódicamente en cursos breves de capacitación sobre situaciones hipotéticas a fin de ayudarlos a desarrollar las habilidades necesarias para plantear problemas si presencian, escuchan o experimentan acoso y violencia en el lugar de trabajo.
- Invite a especialistas externos para que realicen presentaciones.

Hay algunas reglas de oro cuando se trata de concientizar sobre el respeto en el lugar de trabajo:

- **Trate a sus empleados como aliados.** Los empleados responderán mejor si les pide que lo/la ayuden a prevenir y abordar el acoso y la violencia en el lugar de trabajo que si los trata como posibles personas perpetradoras de actos indeseables.
- **Vincule sus iniciativas con los valores de la empresa.** Contar con valores empresariales que contemplen el AVG y el respeto en el lugar de trabajo ayudará a sus empleados a entender qué temas son importantes para la empresa, así como sus responsabilidades y derechos.

⁸⁶ La identidad de género de una persona puede ser igual o diferente al sexo asignado por nacimiento, más allá del encuadre binario de hombre y mujer.

GRÁFICO 4B | Ejemplo de una campaña de concientización sobre el respeto en el lugar de trabajo



Fuente: Programa de Respeto Laboral de IFC

Estrategia de comunicación sobre AVG

En toda estrategia de comunicación sobre AVG, se debe describir el público destinatario, el contexto del problema, los resultados previstos, los mensajes clave, el medio preferido (más adelante se describen algunas opciones) y los mensajeros elegidos. También es importante asignar suficientes recursos y tiempo del personal o expertos para la implementación de la estrategia de comunicación.

Entre los enfoques para crear conciencia y mejorar las comunicaciones se pueden incluir los siguientes:

Una serie de microactividades de capacitación sobre las herramientas, que se impartirán en charlas de 10 minutos: Una clave para la comunicación en torno a las cuestiones relacionadas con el AVG consiste en dividir cada asunto en temas clave y puntos de debate, de modo que los supervisores y el personal puedan hablar sobre él en eventos tales como las charlas informativas⁸⁷. Los temas podrían incluir, por ejemplo, definiciones y términos clave del AVG, aspectos destacados de las políticas, formas de divulgar los incidentes, apoyo disponible para los sobrevivientes, etc.

⁸⁷ Una charla rápida es una discusión grupal informal que se centra en un problema particular de seguridad en el lugar de trabajo. Para obtener más información, véase [Toolbox Talks](#) (Charlas rápidas), de la Universidad de Harvard.

Video de inducción de nuevos empleados: Se puede utilizar un video de inducción como herramienta de capacitación y comunicación para explicar los compromisos de la empresa con respecto al AVG y presentar al nuevo empleado las políticas y los procedimientos vigentes. Es fundamental que este video se centre en los valores de la empresa y también incorpore elementos clave de la cultura corporativa para orientar al empleado. Puede incluir entrevistas con los directivos y el personal, documentar la historia de la empresa y destacar los avances realizados en relación con el AVG en el lugar de trabajo, como cambios en la concientización, labor orientada al bienestar de los empleados, etc.

Carteles o folletos informativos en el lugar de trabajo: Una forma en que las empresas pueden mejorar la comunicación es colocar carteles o distribuir folletos en el lugar de trabajo y en las oficinas regionales. El mensaje debe ser fácil de entender (es decir, minimizar el uso de tecnicismos), significativo para la persona que lo recibe, visible para el público destinatario y fácil de recordar. En los materiales utilizados para crear conciencia sobre las iniciativas de AVG en la empresa no se deben utilizar imágenes que puedan incomodar a los empleados, especialmente a las y los sobrevivientes.

Campañas en redes sociales: Las redes sociales son una herramienta eficaz para movilizar a la acción, crear diálogo y fomentar el debate. Las empresas pueden aprovechar las redes sociales mediante la generación de contenido (por ejemplo, imágenes o animaciones para WhatsApp, Twitter y otros medios) que puedan ser compartidos por y con los altos directivos y los empleados de la organización (véase un ejemplo en el gráfico 4B anterior). Las empresas deben darse cuenta de que las campañas en las redes sociales son más efectivas cuando están integradas en otras actividades, como las actividades presenciales y sobre el terreno. Una dependencia excesiva de las redes no resultará efectiva más allá de algunos contactos iniciales⁸⁸. En todas las actividades de comunicación, y especialmente en las campañas más grandes, se recomienda probar el contenido y los mensajes con un subgrupo más pequeño antes del lanzamiento general.

Seminario web sobre AVG o capacitaciones presenciales para todo el personal: Es posible que se haya identificado la necesidad de organizar seminarios web y otras orientaciones para profundizar en los problemas y actualizar los conceptos clave y los procedimientos de la empresa. Si se contrata a un experto externo para este trabajo, será fundamental la colaboración con el departamento de recursos humanos de la empresa.

⁸⁸ Partners for Prevention (2013), *Using social media for the prevention of violence against women* (Utilizar las redes sociales para la prevención de la violencia contra la mujer), Bangkok, Tailandia, Partners for Prevention.