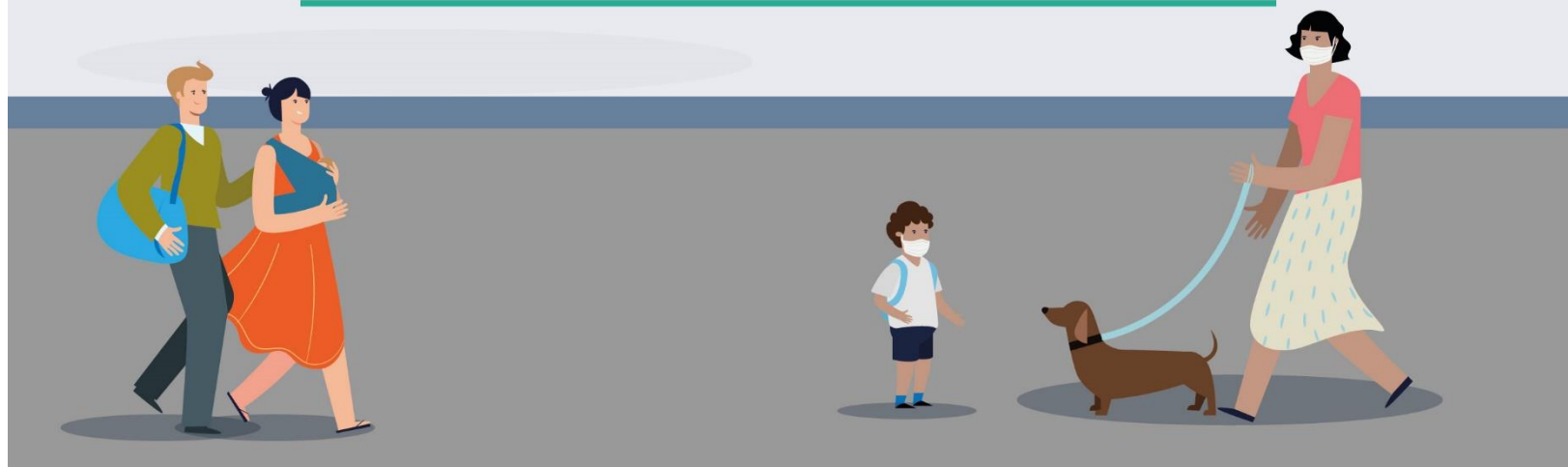





# ***“Movilidad segura para las mujeres”***

## ***Guía para facilitación***



Por encargo de:  
 Ministerio Federal  
 de Medio Ambiente, Protección de la Naturaleza  
 y Seguridad Nuclear  
 de la República Federal de A



**Publicado por:**

Deutsche Gesellschaft für  
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH  
Domicilios de la Sociedad  
Bonn y Eschborn, Alemania  
Proyecto ACCIÓN Clima II  
CENTRO CAMBIO CLIMÁTICO  
Boulevard Dent, esquina Calle Ronda, casa blanca esquinera  
Barrio Dent, San Pedro, San José, Costa Rica  
+506 2528 5420  
[info@giz.de](mailto:info@giz.de)  
[www.giz.de](http://www.giz.de)

y la Fundación Costa Rica Estados Unidos de América para la  
Cooperación (CRUSA)  
Meridiano Business Center (Edificio Davivienda), 4to piso  
San Rafael de Escazú, San José, Costa Rica  
T +506 2246 5656  
E [info@crusa.cr](mailto:info@crusa.cr)  
I [www. crusa.cr](http://www.crusa.cr)

**Moderación de las sesiones y redacción de los manuales:**

Fernando Araya Jiménez, *Efecto Boomerang*, [capacitacion@efectoboomerang.com](mailto:capacitacion@efectoboomerang.com)

**Personas facilitadoras de los talleres (por orden de sesión):**

Diana Ramírez Chaves, *GIZ CR*, [diana.ramirez1@giz.de](mailto:diana.ramirez1@giz.de)  
Ana Eugenia Ureña Chaves, *GIZ CR*, [ana.urena@giz.de](mailto:ana.urena@giz.de)  
Suiyen Ramírez Villegas, *INAMU*, [sramirez@inamu.go.cr](mailto:sramirez@inamu.go.cr)  
Susana Umaña Artavia, *COSEVI*, [sumana@csv.go.cr](mailto:sumana@csv.go.cr)  
Marco Antonio Vega Garnier, *Red hxi*, [mvegagarnier@gmail.com](mailto:mvegagarnier@gmail.com)  
Marcela Arroyave Sandino, *INAMU*, [marroyave@inamu.go.cr](mailto:marroyave@inamu.go.cr)  
Liza Castillo, *Mujeres en Movimiento*, [Liza.castillo@omni.cr](mailto:Liza.castillo@omni.cr)  
Gabriela Cob, *Mujeres en movimiento*, [gabicob@gmail.com](mailto:gabicob@gmail.com)

La GIZ y CRUSA son responsables del contenido de la presente publicación.

San José, 2021

# Contenido

<b>Antes de empezar...</b>	<b>4</b>
<b>¿Cómo utilizar esta Guía?</b>	<b>5</b>
<b>Algunas recomendaciones para quien facilita</b>	<b>6</b>
<b>Sesión #1: "Género y Transporte Público: la experiencia de las mujeres viajando en autobús"</b>	<b>7</b>
<b>Sesión #2: "Masculinidades"</b>	<b>12</b>
<b>Sesión #3: "Violencia contra las mujeres y acoso sexual callejero como forma de violencia"</b>	<b>16</b>
<b>Sesión #4: "Servicio al cliente inclusivo"</b>	<b>20</b>

# Antes de empezar...

Le damos la bienvenida al proceso de capacitación en Movilidad Segura para las Mujeres. Este es un programa diseñado para proporcionar a las personas relacionadas con los servicios de transporte público urbano un espacio de reflexión, capacitación y sensibilización acerca de la forma en que hombres y mujeres hemos sido socializados y cómo se pueden evitar situaciones de violencia, principalmente hacia las mujeres.

Dentro de este proceso, su papel como facilitador o facilitadora de las sesiones de capacitación es muy importante. La comprensión de los conceptos, el manejo de los ejercicios, pero sobre todo la coherencia en lo que se dice durante la ejecución de cada una de las sesiones, son clave para que las personas que las reciban finalicen el proceso con la convicción de hacer un cambio en su trabajo y su relación con los usuarios y usuarias de los servicios de transporte.

Esta Guía para facilitación pretende brindar, paso a paso, las herramientas para llevar a cabo la facilitación del proceso de capacitación de una forma acertada, adecuada y coherente, lo que permita transmitir los conceptos teóricos y llevar a cabo los ejercicios de una manera sencilla y efectiva.

El contenido teórico y metodológico que contiene este guía está pensado para ser ejecutado de manera presencial, con las personas participantes ubicadas físicamente en un espacio cómodo y adecuado que permita cumplir los objetivos de cada una de las distintas sesiones. Si bien se pueden llevar a cabo las modificaciones metodológicas para que las sesiones se puedan hacer de forma virtual, la recomendación es que se hagan de forma presencial si las condiciones lo permiten.

Le recomendamos leer en profundidad esta guía, revisar cada uno de sus apartados y tomar en consideración cada una de las notas que se incluyen en ella antes de proceder con la ejecución de los talleres. Asimismo, le invitamos a aclarar cualquier duda que tenga relacionada con lo contenido en ella, escribiendo a [capacitacion@efectoboomerang.com](mailto:capacitacion@efectoboomerang.com).

## ¿Cómo utilizar esta Guía?

El proceso de capacitación en Movilidad Segura para las Mujeres se divide en cuatro sesiones de 2 horas y media cada una. En ellas, se aborda un tema específico que busca ofrecer conceptos teóricos y ejercicios vivenciales para propiciar los aprendizajes y reflexiones en las personas participantes.

A continuación, se ofrece un resumen de lo que implica la facilitación de cada una de las sesiones, considerando cuatro aspectos:



**Objetivos de la sesión:** se refiere a lo que se desea obtener de las personas participantes durante la sesión. Son los aprendizajes, reflexiones y conclusiones que se espera sean generados a través de los contenidos teóricos y los ejercicios propuestos en cada sesión.



**Conceptos básicos:** son los elementos teóricos básicos que se presentan en cada una de las sesiones. La explicación y profundización de cada concepto teórico se puede encontrar en la presentación correspondiente dentro del toolkit que acompaña a esta Guía. Para cada concepto se coloca el número de diapositiva al que se puede acudir para ver el significado.



**Ejercicios:** se refiere a las experiencias grupales o individuales en que se invita a las personas participantes a generar contenido que va a funcionar para alimentar cada sesión y co-construirla. Para cada ejercicio se dan las pautas y materiales necesarios.



**Importante:** son recomendaciones que se hacen para que sean tomadas en cuenta en la facilitación de cada sesión. Algunas de ellas implican mencionarlas al grupo durante el taller, otras son para que cada persona facilitadora lo tenga en cuenta durante la ejecución. Es importante revisarlas y tenerlas claras antes de facilitar cada una de las sesiones.

## Algunas recomendaciones para quien facilita

El estar a cargo de la facilitación de espacios grupales de sensibilización, reflexión y capacitación no siempre es sencillo. Implica retos que deben saber abordarse en el momento y requiere un dominio de los temas, una lectura de las actitudes de las personas y un monitoreo constante de la dinámica grupal para llevar a cabo pequeñas modificaciones en los tiempos, estrategias, consignas e incluso el lenguaje con el que se lleva a cabo la sesión.

Teniendo en cuenta que los temas que se abordan durante este proceso de capacitación en Movilidad Segura para las Mujeres confrontan con aprendizajes sociales y culturales muy arraigados en las personas participantes, se recomienda que la persona facilitadora de estos espacios posea un conocimiento mínimo en temas de género, masculinidad, legislación sobre violencia hacia las mujeres. Es ideal, además, que cuente con experiencia previa en manejo de capacitaciones grupales.

Es recomendable, en todo caso, que la persona facilitadora lleve a cabo una revisión profunda y pormenorizada de las presentaciones que se van a utilizar en cada una de las sesiones (identificadas en el toolkit incluido), para garantizar que maneja con comodidad y fluidez los diferentes conceptos, definiciones y alcance de cada una de las leyes que se abordan durante las sesiones.

Lo anterior es particularmente importante dado que es bastante común que entre las personas participantes se generen dudas, inquietudes, confusiones e incluso resistencias que, si la persona que facilita no sabe cómo resolver o manejar, pueden dificultar la continuidad de las diferentes sesiones y del proceso en general.

Uno de los temas que se abordan es el de la masculinidad y, ya que la mayoría de las personas participantes probablemente serán hombres (dada la población meta de los talleres), a ellos en general podría resultarles amenazante hablar de masculinidad, pues hay muchos prejuicios y estereotipos que la sociedad patriarcal deposita sobre este tema. Es importante que la persona facilitadora tenga esto presente durante las sesiones (principalmente la sesión #2) y que sepa manejar las intervenciones de manera que evite juicios de valor o subjetividades que puedan limitar la participación de los hombres.

Uno de los retos de este proceso es el manejo del tiempo: la mayoría de las sesiones tiene un contenido conceptual denso y ejercicios que requieren abrir la participación al grupo. Con base en lo anterior, se recomienda hacer un encuadre claro al inicio del proceso y al empezar cada una de las sesiones, para que las personas participantes tengan claridad de lo que se espera de ellas. Recuerde que es importante moderar las intervenciones para que se mantengan alineadas a la consigna que se dio, de manera que no se convierta en una discusión que tome mucho tiempo, pero sin juzgar, cortar o minimizar alguna de las intervenciones que se hacen.

¡Éxitos en la ejecución del proceso!

## Sesión #1: “Género y Transporte Público: la experiencia de las mujeres viajando en autobús”



Generar en las personas participantes una reflexión acerca de la importancia que tiene el transporte público en la vida de las mujeres, y cómo las experiencias de éstas al viajar en autobús muchas veces son de inseguridad, miedo e incomodidad.

Sentar las bases para la comprensión de la teoría de género y que haya un cuestionamiento a los aprendizajes sociales que se suelen dar por automático y muchas veces no se cuestionan.

Para esta sesión se utilizan las presentaciones [1.1: Género y transporte 1](#) y [1.2: Género y Transporte 2](#)



Las mujeres son las **mayores usuarias** del servicio de transporte público. También son las que tienen una mayor **percepción negativa** de éste y las que se sienten más **inseguras** viajando en autobús (ver diapositivas 8, 9 y 12 de la presentación 1.1).



Debe explicarse a profundidad los conceptos de **patriarcado, socialización, género y división sexual del trabajo** (ver diapositiva 4 de la presentación 1.2).



Es importante diferenciar entre **estereotipos, prejuicios y mitos**; así como explicar la relación entre la **discriminación** y la **desigualdad** (ver diapositiva 6 de la presentación 1.2).



### Ejercicio #1: “Experiencias de las mujeres viajando en autobús” (Diapositiva 2, Presentación 1.1)

**Objetivo:** Generar reflexión acerca de la manera en que las mujeres experimentan los viajes en autobús.

**Materiales:** 1 marcador por persona, 2 tarjetas (tamaño 10 x 5 cm) por persona y pizarra o papelógrafo para pegar todas las tarjetas, cinta o masking tape.

**Duración:** 10 minutos

**Consigna:** Se les pide a las personas participantes que escriban en su manual y en las tarjetas (una palabra por tarjeta) “dos palabras que describan para ustedes cómo es la experiencia de las mujeres viajando en bus”. Se proyecta las diapositivas número 2 y 3 de la presentación 1.1.

Una vez que todas las personas hayan escrito sus palabras en las tarjetas, se les pide que se acerquen a la pizarra o papelógrafo dispuesto y que peguen ahí sus palabras. Luego, la persona facilitadora lee todas las palabras y abre un espacio de participación voluntaria. Luego se prosigue con la presentación.



### **Ejercicio #2: “Testimonios de mujeres viajando en autobús” (Diapositiva 6, presentación 1.1)**

**Objetivo:** Compartir con las personas participantes testimonios de mujeres viajando en autobús.

**Materiales:** Los testimonios que se incluyen en el documento llamado “testimonios” del toolkit, impresos y 1 por persona (también se pueden ubicar en el espacio físico para que las personas se acerquen a leerlos ahí).

**Duración:** 5 minutos

**Consigna:** Se le pide a cada una de las personas participantes que lean en voz alta el testimonio que se les asignó previamente al azar. Luego de leer todos los testimonios, se hace una pausa en silencio y la persona facilitadora genera una reflexión retomando las palabras generadas por las personas participantes en el ejercicio # 1. Si se dispone de poco tiempo, se puede optar porque no se lean todos los testimonios, sino solamente los que la persona facilitadora determine de acuerdo al tiempo del que se dispone.



### **Ejercicio #3: “Compromisos para mejorar la situación de las mujeres en sus viajes en bus” (Diapositiva 14, presentación 1.1)**

**Objetivo:** Generar compromisos en las personas participantes para que tomen acciones en el mejoramiento de la situación de las mujeres en viajes en autobús.

**Materiales:** 1 marcador por persona, 1 tarjeta (tamaño 10 x 5 cm) por persona y pizarra o papelógrafo para pegar todos los compromisos.



**Duración:** 5 minutos

**Consigna:** Se le pide a cada una de las personas participantes que en su manual y en la tarjeta respectiva, escriban un compromiso que van a tomar consigo mismas a partir de lo analizado hasta el momento en la sesión, que sean relacionados con acciones para mejorar la situación de las mujeres en sus viajes en autobús. No es necesario leer los compromisos en voz alta pues se retomarán en la sesión siguiente.



**Importante:** esta primera sesión es la única de todo el proceso que cuenta con dos presentaciones distintas para dos temas diferentes. Ambos temas deben poder abarcarse en el tiempo de las dos horas y media. Recomendamos dedicar un máximo de 30 minutos al tema de la presentación 1.1 y el tiempo restante para el tema de la presentación 1.2. Es bueno considerar también hacer un receso corto (10 minutos) en cada una de las sesiones, de acuerdo al avance que se haga de las temáticas.



#### **Ejercicio #4: “¿A quién le toca hacer qué?” (Primera parte) (Diapositiva 2 de la presentación 1.2)**

**Objetivo:** analizar los mandatos sociales que hacen que los hombres y mujeres desempeñen diferentes roles en la sociedad de acuerdo con su género.

**Materiales:** Lista de roles impresos y recortados (se recomienda emplastados), silueta de hombre y mujer ubicadas en una pizarra o papelógrafo (ver estos materiales en el toolbox).

**Duración:** 10 minutos

**Consigna:** Se reparten los roles, impresos y recortados, entre las personas participantes y se les pide que reflexionen un instante en lo que dice la sociedad de a quien le corresponde llevar a cabo ese rol que tiene en las manos: si al hombre o a la mujer. Luego se pide que cada persona se acerque a la pizarra y coloque el rol debajo de la silueta (hombre o mujer) a la que corresponde. Se debe hacer énfasis en que no se trata de lo que la persona crea, sino lo que ella ve que la sociedad le exige a mujeres u hombres cumplir. Se leen los roles asignados a cada género, y se dejan ahí para la segunda parte del ejercicio.



### Ejercicio #5: “¿Qué nos sugiere esta imagen?” (Diapositiva 5 de la presentación 1.2)

**Consigna:** estando proyectada la diapositiva 5, se abre la participación del grupo para que respondan a la pregunta: “¿Qué nos sugiere esta imagen?”. Se invita a que la respondan en su respectivo manual y se les da la palabra a varias personas y luego esas participaciones se retoman al continuar con la información de la presentación.



**Importante:** de la imagen anterior se puede retomar el hecho de hay una fuerza que no le permite a cierto grupo de personas “pasar” más allá de donde la mano decide. Con esto se puede hablar de la discriminación que sufren algunos grupos por su género, su condición económica, su etnia, su orientación sexual, entre otras.



### Ejercicio #6: “Nuevos roles de género” (Segunda parte del ejercicio 4) (Diapositiva 10 de la presentación 1.2)

**Objetivo:** Cuestionar los roles y mandatos sociales tradicionales, que hacen que los hombres y mujeres desempeñen diferentes roles en la sociedad de acuerdo a su género.

**Materiales:** Lista de roles ya utilizados, silueta de hombre/mujer ubicada en una pizarra o papelógrafo (ver estos materiales en el toolbox).

**Duración:** 10 minutos

**Consigna:** Con los roles utilizados ya anteriormente pegados debajo de la silueta de hombre y mujer, se le pide a cada persona que vaya de nuevo a la pizarra y que decida si el rol que le había tocado

en primer lugar, y luego de haber escuchado los contenidos de la presentación hasta el momento, realmente sólo aplica para hombre o para mujer, si aplica para ambos, o si considera que no aplica para ninguno de los dos. En ese caso, debe decidir si lo mantiene en el lugar que está, si lo mueve al nuevo espacio debajo de la silueta de hombre/mujer, o si lo desecha. Se hace la lectura de los roles en su nueva ubicación y se abre la conversación para que las personas que deseen den sus apreciaciones.



### **Ejercicio #7: “Sopa de letras de palabras que aprendimos hoy” (Diapositiva 18 de la presentación 1.2)**

**Objetivo:** Repasar las palabras y conceptos claves de la sesión.

**Materiales:** Sopa de letras (incluida en el manual de participación y en el toolbox) y respuesta a la sopa de letras (incluida en el toolbox).

**Duración:** 5 minutos

**Consigna:** Se les pide a las personas que ubiquen el ejercicio de la sopa de letras en la página 6 de su manual de participación. Luego se les explica que en medio de la sopa de letras deben ubicar las palabras que se les pide. Se da un tiempo de aproximadamente 5 minutos, y se repasan las respuestas con los significados de los conceptos.



**Importante:** dependiendo del manejo que se haya hecho del tiempo, y del nivel de participación del grupo, puede ser que no se disponga de mucho tiempo para llevar a cabo este último ejercicio. Si ese es el caso, se puede solicitar a las personas participantes que se lleven la sopa de letras para la casa y utilizarlo como una asignación que será retomada en la sesión 2. Ambas formas de resolver el ejercicio son válidas y dependen del criterio de la persona que esté facilitando el proceso.

## Sesión #2: "Masculinidades"



Revisar el concepto de masculinidad, sus encargos, mandatos, prohibiciones y efectos negativos en la vida de los hombres.

Proponer una nueva manera de comprender y vivir una masculinidad más pacífica, saludable, afectiva y vulnerable.

Contribuir con la disminución de situaciones de violencia hacia las mujeres a través de invitar a los hombres participantes a revisar su propia vivencia de la masculinidad y las acciones de violencia que puedan estar ejerciendo en la expresión de ésta.

Para esta sesión se utiliza la presentación [2: Masculinidad](#)



**Importante:** es probable que muchos de los grupos a los que se va a dar este taller estén conformados mayoritariamente por hombres (dada la población meta de este proceso). Es importante que la persona facilitadora de este espacio comprenda lo anterior y sepa reconocer y manejar las posibles resistencias que surjan durante la sesión. Es clave evitar entrar en discusión o incluso "regañar" a quienes hagan algún comentario que exprese este tipo de resistencias. Es más constructivo poner ejemplos concretos de cómo es la vivencia de los hombres en la sociedad y resaltar los efectos dañinos que la masculinidad tradicional tiene sobre la salud y las emociones de los hombres. Para incorporar a las mujeres participantes a estas conversaciones, se recomienda pedirles que pongan ejemplos de comportamientos que han visto en los hombres cercanos a ellas (padres, hermanos, parejas, amigos).



✎ Es importante hacer énfasis en los 3 aspectos que define al **ser hombre** dentro de la sociedad patriarcal (ver diapositiva 3 de la presentación 2)



La explicación de la **masculinidad hegemónica** (ver diapositivas 4, 5 y 6 de la presentación 2), es más fácil de entender cuando se ponen ejemplos claros, actuales y reales de la forma en que los hombres son socializados. En las diapositivas se mencionan algunos, pero es importante que la persona que facilita incorpore ejemplos propios o que abra la plenaria para que los hombres participantes cuenten ejemplos suyos.

- ✎ Al hablar y explicar el **patriarcado** (ver diapositivas 7, 8, 9 y 10 de la presentación 2) es fundamental dejar en claro que este sistema social está extendido por todo el planeta y que lleva milenios siendo el orden social establecido en muchas sociedades. Además, es importante hacer énfasis en que las consecuencias de este no sólo la experimentan las mujeres, sino que también los hombres las viven.
- ✎ Para abarcar los **estereotipos de la masculinidad hegemónica** (ver diapositivas 11 a la 20 de la presentación 2) se recomienda invitar a los hombres participantes a que cuenten sus experiencias en la vivencia de la masculinidad desde estos estereotipos, haciendo énfasis en cómo los ha marcado durante su vida.
- ✎ Al hablar de **masculinidad tóxica** es importante ligarla con las consecuencias para los hombres en la vida cotidiana, a través de los datos que se incluyen en las diapositivas 24 a 31 de la presentación 2. Se debe hacer énfasis en que estos son datos reales que muestran las consecuencias que tiene para los hombres el vivir desde esta masculinidad tóxica.
- ✎ Las **masculinidades alternativas, nuevas masculinidades, o masculinidades en construcción** (ver diapositivas 32 a 38 de la presentación 2) no son estáticas y más bien se construyen en el día a día en las relaciones y las interacciones que tienen los hombres con las demás personas. Es clave hacerle saber esto a las personas participantes, de manera que comprendan que romper con los mandatos de la sociedad patriarcal y reconstruirse como hombres no es un proceso sencillo ni corto: es algo que se vive día a día y que se debe hacer con conciencia y determinación.



**Importante:** como se podrá ver a continuación, esta sesión 2, dedicada a hablar de la masculinidad tradicional, hegemónica, tóxica y proponer una nueva masculinidad alternativa y en construcción, no está diseñada para contar con una gran cantidad de ejercicios. Se pretende que sea más una conversación, en la que los hombres (y mujeres) participantes puedan compartir sus experiencias, vivencias desde la socialización de la masculinidad, así como las consecuencias de ésta en sus vidas. Es clave que la persona que facilite el espacio genere un espacio de confianza, apertura, escucha y validación de las intervenciones de las personas participantes.



### **Ejercicio #1: “Nuestros compromisos” (se hace al inicio de la sesión antes de arrancar con el tema)**

**Objetivo:** Recordar los compromisos hechos por las personas participantes durante la sesión anterior.

**Materiales:** Una sistematización de los compromisos de la sesión anterior. Puede hacerse a mano, aunque se recomienda hacerlo en computadora utilizando algún generador de nubes de palabras (por ejemplo [www.nubedepalabras.es](http://www.nubedepalabras.es)).

**Duración:** 5 minutos

**Consigna:** Se proyecta la nube de palabras que se formó con los compromisos que las personas participantes escribieron durante la sesión anterior y se invita a quien quiera compartir cómo fue su experiencia durante los días anteriores en el cumplimiento de su compromiso personal. Se promueve una reflexión en torno a la importancia de poner en práctica los compromisos personales de cada sesión, a manera de poder generar un cambio actitudinal y de comportamientos hacia el entorno.



### **Ejercicio #2: “¿Qué es ser hombre?” (Diapositiva 2 de la presentación 2)**

**Objetivo:** Analizar los aprendizajes que recibieron las personas participantes respecto a lo que significa ser hombres.

**Materiales:** 1 o 2 tarjetas por participante, 1 marcador por participante, pizarra o papelógrafo para colocar las respuestas las personas participantes

**Duración:** 10 minutos

**Consigna:** Se les pide a las personas que reflexionen en torno a las siguientes dos preguntas: ¿Qué significa ser hombre? y ¿Cómo fueron enseñados o cómo aprendieron a ser hombres? (en caso de que haya mujeres participantes, se pueden referir a cómo vieron que eran enseñados los hombres a su alrededor). Esa reflexión puede incluso hacerse con los ojos cerrados para que las memorias sean más potentes (queda a criterio de la persona que facilita).

Luego, se les pide que escriban la respuesta en el manual de participación y que escriban una o dos palabras que resuman sus respuestas en la tarjeta que previamente se les entregó. Posterior a eso, se les pide que pasen a la pizarra y que coloquen ahí su tarjeta con la respuesta. Una vez estén todas las respuestas, la persona facilitadora lee las respuestas, incentiva una plenaria y hace un cierre del ejercicio para iniciar con la presentación.



### **Ejercicio #3: “Compromisos en la construcción de nuevas masculinidades” (Diapositiva 39, presentación 2)**

**Objetivo:** Generar compromisos en las personas participantes para que tomen acciones en la construcción de nuevas masculinidades.

**Materiales:** 1 marcador por persona, 1 tarjeta por persona y pizarra o papelógrafo para pegar todos los compromisos.

**Duración:** 5 minutos

**Consigna:** Se le pide a cada una de las personas participantes que, en su manual, y en la tarjeta respectiva escriban un compromiso que van a tomar consigo mismas a partir de lo analizado hasta el momento en la sesión y que sean relacionados con acciones para construir nuevas masculinidades o masculinidades alternativas. No es necesario leer los compromisos en voz alta pues se retomarán en la sesión siguiente.

## Sesión #3: "Violencia contra las mujeres y acoso sexual callejero como forma de violencia"



Promover la reflexión en torno a la normalización e invisibilización de la violencia contra las mujeres.

Ofrecer un marco normativo para que las personas participantes conozcan y comprendan las diferentes leyes que existen para defender a las mujeres de las manifestaciones de violencia que experimentan y penalizar a los infractores.

Generar compromisos y acciones concretas para prevenir y detener la violencia contra las mujeres.

Para esta sesión se utiliza la presentación [3: Violencia contra las mujeres](#)



**Importante:** Esta tercera sesión del proceso, al tratarse de un contenido relacionado con diferentes formas de violencia contra las mujeres, los delitos relacionados a estas y las leyes que los penalizan, posee un contenido conceptual denso y extenso. Si usted como persona facilitadora, después de revisar a profundidad el material, aún posee dudas con respecto al contenido, no dude en solicitar apoyo o acompañamiento para aclararlas.



Al hablar de los mitos, las realidades de la violencia y el continuum de la **violencia contra las mujeres** (ver diapositivas 3 a 7 de la presentación 3), es importante analizar la reacción del grupo a estos y fomentar una breve conversación en torno a si logran detectar estos mitos o estas manifestaciones de violencia en sus vidas y entornos personales y laborales.



La **tolerancia social** (ver diapositivas 8 a 12 de la presentación 3) hacia muchas de las manifestaciones de violencia contra las mujeres es sostenida por los mitos que ya se abordaron y se mantiene por las creencias, muchas veces irracionales, que tenemos todas las personas. Es importante promover en el grupo que se reconozcan (que no es lo mismo que se validen) cuales han sido los mitos que tienen y que hace que entre las mismas personas participantes se sostenga la tolerancia hacia estas manifestaciones. Poner un ejemplo personal de cómo usted ha tolerado manifestaciones de violencia contra las mujeres en algún momento de su vida, puede ser una buena herramienta para generar identificación en el grupo y promover que las personas participantes compartan sus propias resistencias.



- ✎ Al explicar la [Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres](#) (ver diapositivas 18 a 27 de la presentación 3) es importante hacer una pausa para asegurarse que las personas participantes están comprendiendo las diferentes manifestaciones que la componen. Además, es clave hacer la diferenciación con la [Ley contra la Violencia Doméstica](#) remarcando que ésta última es género neutro (aplica tanto para hombres como para mujeres).
- ✎ Las restantes manifestaciones de violencia contra las mujeres: **hostigamiento sexual, violencia simbólica, violencia mediática y femicidio** (ver diapositivas 28 a 34 de la presentación 3) pueden abordarse de manera conjunta sin abrir espacios de preguntas o comentarios después de cada una de ellas.
- ✎ Para empezar el tema del **acoso sexual callejero**, se tiene el video de la diapositiva 36. Este video ha resultado impactante para los grupos que ya recibieron el proceso. Se recomienda entonces, abrir una pequeña plenaria con la participación de unas 3 personas que comenten lo que sintieron al ver el video y lo que resonó dentro de ellas.
- ✎ Según datos del estudio de la Universidad de Costa Rica que se menciona dentro de la presentación, 7 de cada 10 mujeres reporta haber recibido algún tipo de **acoso sexual callejero** en los últimos 12 meses. A esto se refiere el gráfico de la diapositiva 44. Los gráficos de las diapositivas siguientes (ver diapositivas 45 a 48 de la presentación 3) se pueden repasar rápidamente pues lo más importante es centrarse en los impactos y los mitos que sostienen las conductas de Acoso Sexual Callejero.
- ✎ La imagen que acompaña a la diapositiva 52 se utiliza para derribar el mito de que a las mujeres las acosan en las calles por **la manera en que se visten**. Es importante hacer énfasis en que, como se puede apreciar en la foto, aunque las mujeres se cubran de pies a cabeza, aún son susceptibles a ser víctimas de una situación de Acoso Sexual Callejero.
- ✎ Dado que en Costa Rica existe ya una [Ley Contra el Acoso Sexual Callejero](#) que tipifica delitos y contravenciones, es fundamental que la persona facilitadora esté completamente familiarizada con las diferencias entre ambas tipificaciones y conozca la ruta de denuncia para ambos casos. Las imágenes de la diapositiva 62 son un buen resumen de cómo deben proceder las víctimas de este tipo de situaciones. Las personas participantes tienen esas imágenes en el manual de participación, por lo que es importante invitarles a que las revisen y las conozcan, para que puedan acompañar los procesos de denuncia en caso de ser necesario. Recomendamos a su vez que la persona facilitadora se actualice en datos y cifras de denuncias y sentencias que se han llevado a cabo en el marco de esta ley.



**Importante:** El manejo del tiempo es clave en esta sesión dado el volumen de contenidos que tiene. Recuerde que el tema central (acoso sexual callejero) está hacia el final de la presentación (procure contar con al menos una hora y media para abordarlo). La persona que facilite debe tener muy en cuenta esto para no recortar contenidos vitales y que están hacia el final de la sesión.



### **Ejercicio #1: “Nuestros compromisos” (se hace al inicio de la sesión antes de arrancar con el tema)**

**Objetivo:** Recordar los compromisos hechos por las personas participantes durante la sesión anterior.

**Materiales:** Una sistematización de los compromisos de la sesión anterior. Puede hacerse a mano, aunque se recomienda hacerlo en computadora utilizando algún generador de nubes de palabras (por ejemplo [www.nubedepalabras.es](http://www.nubedepalabras.es)).

**Duración:** 5 minutos

**Consigna:** Se proyecta la nube de palabras que se formó con los compromisos que las personas participantes escribieron durante la sesión anterior y se invita a quien quiera compartir cómo fue su experiencia durante los días anteriores en el cumplimiento de su compromiso personal. Se promueve una reflexión en torno a la importancia de poner en práctica los compromisos personales de cada sesión, a manera de poder generar un cambio actitudinal y de comportamientos hacia el entorno.



### **Ejercicio #2: “¿Qué es la violencia contra las mujeres?” (Diapositiva 2 de la presentación 3)**

**Objetivo:** Indagar en los conocimientos, mitos y definiciones que tienen las personas participantes con respecto a las diferentes manifestaciones de violencia contra las mujeres.

**Materiales:** Manual de participación

**Duración:** 5 minutos

**Consigna:** Se les pide a las personas que reflexionen en torno a la siguiente pregunta: ¿Qué es la violencia contra las mujeres?

Luego, se les pide que escriban la respuesta en el manual de participación y se le da la oportunidad a varias personas para que indiquen su respuesta de manera verbal para el resto del grupo.



### **Ejercicio #3: “Compromisos para erradicar la violencia contra las mujeres” (Diapositiva 64, presentación 3)**

**Objetivo:** Generar compromisos en las personas participantes para que tomen acciones en la prevención y detención de la violencia contra las mujeres.

**Materiales:** 1 marcador por persona, 1 tarjeta por persona y pizarra o papelógrafo para pegar todos los compromisos.

**Duración:** 5 minutos

**Consigna:** Se le pide a cada una de las personas participantes que, en su manual y en la tarjeta respectiva escriban un compromiso que van a tomar consigo mismas a partir de lo analizado hasta el momento en la sesión y que sean relacionados a acciones para prevenir y detener las situaciones de violencia contra las mujeres. No es necesario leer los compromisos en voz alta pues se retomarán en la sesión siguiente.

## Sesión #4: "Servicio al cliente inclusivo"







Visibilizar el impacto que tiene el servicio público de transporte en modalidad autobús en la vida de las personas usuarias y el desarrollo del país, resaltando la diversidad de identidades que lo utilizan y se benefician de este.

Co-crear herramientas, protocolos y estrategias que permitan la prestación de un servicio con calidad, seguridad, inclusión y libre de violencia.

Para esta sesión se utiliza la presentación [4: Servicio al cliente inclusivo](#)



La importancia de construir **ciudades y comunidades sostenibles** radica en que éstas son más amigables para la salud, el bienestar, la interacción de las personas y el ambiente. En la diapositiva número 11 de la presentación 4 es necesario hacer énfasis en que los modos de transporte colectivo emiten menos gases de efecto invernadero por persona que los vehículos particulares.

-  Es importante retomar la idea de que un servicio al cliente inclusivo va a posibilitar que cada vez más personas cambien el uso de su vehículo personal por el uso de las opciones de transporte público.
-  Las diapositivas número 12 y 13 de esa presentación 4 muestra un ejemplo de Berlín, en Alemania, en la que la construcción de ciudad contempla la convivencia de las necesidades de movilidad y transporte público, con las de transporte privado y las personas peatonas. En estas imágenes se puede abrir el espacio para que las personas participantes den sus apreciaciones de lo que ven.
-  Al hablar de la construcción de un **transporte público inclusivo**, es importante retomar los datos que se incluyen en la diapositiva 16 de la presentación 4 que transmiten la idea de que hay una gran cantidad de personas que se benefician directamente del sistema público de transporte (incluso más que del transporte privado) y otras muchas más que se benefician indirectamente, sobre todo dentro del Gran Área Metropolitana. La diapositiva 17 ilustra un programa de género y movilidad que se lleva a cabo en la ciudad de Buenos Aires, Argentina.
-  Al abordar el tema de la construcción de un servicio de **transporte público seguro**, en la diapositiva 20 se muestran datos de cómo las mujeres experimentan diferentes formas de violencia en los servicios de autobús de distintas ciudades de América Latina. Dado que ya en sesiones anteriores se ha abordado esta temática con datos específicos para Costa Rica, se puede abrir la participación grupal para decir cómo creen las personas participantes que

es la situación de las mujeres en el transporte público en nuestro país. La diapositiva 21 de la presentación 4 muestra un proyecto de Mujeres en Movimiento para dar voz a mujeres adolescentes con respecto a las necesidades de estas para sentirse seguras al utilizar el transporte público en modalidad de autobús.



**Importante:** Esta cuarta sesión tiene una dinámica 100% participativa por lo que es importante facilitar desde el principio un ambiente grupal de cocreación y discusión. Para esto, se debe hacer una modificación del espacio físico, ubicando a las personas en 3 subgrupos (con la misma cantidad de participantes). Estos 3 subgrupos trabajarán durante toda la sesión en diferentes momentos y se deberán numerar (grupo 1, grupo 2 y grupo 3).



**Importante:** En esta sesión se tienen dos tipos de actividades de participación que es importante que la persona facilitadora sepa diferenciar y manejar de forma correcta. En primer lugar, están los **ejercicios**, que son las actividades **individuales** que luego se comparten en plenaria, y que cada persona participante completa en su manual de participación de forma individual.



**Importante:** En segundo lugar, están las **dinámicas**, que son actividades que se hacen de manera **grupal** en los subgrupos que se formaron al inicio de la sesión y cuyos resultados se anotan en la **Plantilla** que se adjunta en el toolbox. Esa plantilla se debe imprimir en un tamaño grande -11x17 pulgadas- que permita que se anoten los resultados en ella y se le debe entregar una a cada persona participante. Hay tres diferentes tipos de **Plantilla**: **la que dice COMUNIDAD**, **la que dice CIUDAD** y **la que dice SOSTENIBLE**. Para la correcta ejecución de las dinámicas, las plantillas se deben entregar de la siguiente manera: a **cada persona** del **GRUPO 1** se le dará la **Plantilla** de **CIUDADES**, a **cada persona** del **GRUPO 2** se le dará la **Plantilla** de **COMUNIDAD** y a **cada persona** del **GRUPO 3** se le dará la **Plantilla** de **SOSTENIBLE**.



### Ejercicio #1: “Nuestros compromisos” (se hace al inicio de la sesión antes de arrancar con el tema)

**Objetivo:** Recordar los compromisos hechos por las personas participantes durante la sesión anterior.

**Materiales:** Una sistematización de los compromisos de la sesión anterior. Puede hacerse a mano, aunque se recomienda hacerlo en computadora utilizando algún generador de nubes de palabras (por ejemplo [www.nubedepalabras.es](http://www.nubedepalabras.es)).

**Duración:** 5 minutos

**Consigna:** Se proyecta la nube de palabras que se formó con los compromisos que las personas participantes escribieron durante la sesión anterior y se invita a quien quiera compartir cómo fue su experiencia durante los días anteriores en el cumplimiento de su compromiso personal. Se promueve una reflexión en torno a la importancia de poner en práctica los compromisos personales de cada sesión, a manera de poder generar un cambio actitudinal y de comportamientos hacia el entorno.



### Ejercicio #2: “Soy y me Siento”

**Objetivo:** Propiciar que las personas participantes reconozcan en sí mismas el valor de lo que hacen y lo que pueden aportar.

**Materiales:** **Plantilla**, marcadores de punta fina, manual de participación.

**Duración:** 5 minutos

**Consigna:** Se les pide a las personas participantes que en el espacio correspondiente de su **Plantilla** (y también en el manual de participación) anoten su nombre al lado de donde dice “SOY”. Luego que escriban como se sienten en su trabajo, en el espacio correspondiente (en la **Plantilla** se habla de conductor, pero se debe ampliar para incluir las diversas ocupaciones que puede haber entre las personas participantes). Se puede dar un espacio para que las personas que quieran compartir en plenaria su nombre y el cómo se sienten con su trabajo, lo puedan hacer.



### Dinámica #1: “Ciudades y comunidades sostenibles” (Diapositivas 9 y 10 de la presentación 4)

**Objetivo:** Identificar el impacto que representa el sistema de transporte modalidad autobús para la vida de las personas.

**Materiales:** Plantilla, marcadores de punta fina, manual de participación.

**Duración:** 20 minutos

**Consigna:** Se le indica a cada uno de los grupos que se enfoquen en la primera columna que tiene la **Plantilla**, que dirá **CIUDAD, COMUNIDAD o SOSTENIBLE**. Para cada elemento, se deben generar insumos que respondan a las siguientes preguntas:

**Grupo 1-Ciudades:** ¿Cuáles son los beneficios del sistema de autobús?

**Grupo 2- Comunidad:** ¿Quiénes utilizan el servicio del sistema de autobús?

**Grupo 3-Sostenible:** ¿Cuáles son los retos globales del sistema de autobús?

Se les da un espacio para que cada persona piense sus propias respuestas y las anote en su **Plantilla**. Luego, se invita a que cada subgrupo discuta las diferentes respuestas individuales generando respuestas grupales que luego se comparten en plenaria.



### Dinámica #2: “¿Inclusivo?” (Diapositivas 14 y 15 de la presentación 4)

**Objetivo:** Reconocer y visibilizar la mayor cantidad de tipos de personas, condiciones, vivencias que necesitan el servicio.

**Materiales:** Plantilla, marcadores de punta fina, manual de participación.

**Duración:** 20 minutos

**Consigna:** Se les da un espacio para que cada participante piense en la mayor cantidad y diversidad de personas que utilizan el servicio de transporte en autobús. Para ello, se les pide que piensen en: tipos de personas, condiciones de vida, experiencias, procedencias, características y particularidades posibles. Se les pide que se conecten con lo que viven cotidianamente, lo que ven en su día a día y en sus trabajos constantemente. Deben anotar sus respuestas en la segunda columna de la **Plantilla**.

Luego, se invita a que cada subgrupo se reúna y discuta las diferentes respuestas individuales generando respuestas grupales que luego se comparten en plenaria (haciendo énfasis en que las respuestas de cada quien deben quedar anotadas en la **Plantilla**).



### **Dinámica #3: “¿Seguro?” (Diapositivas 18 y 19 de la presentación 4)**

**Objetivo:** Cocrear una lista de herramientas, protocolos y estrategias que apoyen a las personas en la prestación del servicio.

**Materiales:** **Plantilla**, marcadores de punta fina, manual de participación.

**Duración:** 20 minutos

**Consigna:** Se le indica a cada uno de los grupos que se enfoquen en la tercera columna que tiene la **Plantilla**, que dirá **SEGURIDAD**. En ella, deben anotar las medidas de seguridad que cada persona toma de acuerdo al grupo al que pertenece:

**Grupo 1- Ciudades-Seguridad personal:** ¿Cuáles son tus medidas de seguridad personal?

**Grupo 2- Comunidad- Seguridad vial:** ¿Cuáles son tus medidas de seguridad vial?

**Grupo 3- Sostenible-Seguridad sanitaria:** ¿Cuáles son tus medidas de seguridad sanitaria?

Es importante utilizar los apoyos generadores que se presentan en la diapositiva 19 de la presentación 4, de forma que las personas participantes puedan comprender más fácilmente a qué tipo de situaciones se refiere cada uno de los tipos de seguridad presentes en el ejercicio.

Se les da un espacio para que cada persona piense sus propias respuestas y las anote en su **Plantilla**. Luego se invita a que cada subgrupo se reúna y discuta las diferentes respuestas individuales generando respuestas grupales que luego se comparten en plenaria (haciendo énfasis en que las respuestas de cada quien deben quedar anotadas en la **plantilla**).



### **Dinámica #4: “¿Esencial?” (Diapositivas 22 y 23 de la presentación 4)**

**Objetivo:** Establecer compromisos para mantener la calidad, seguridad y reconocimiento de la diversidad en la atención al cliente del transporte en autobús como un servicio esencial.

**Materiales:** **Plantilla**, marcadores de punta fina, manual de participación.

**Duración:** 10 minutos



**Consigna:** Se les da un espacio para que cada persona participante piense en el papel que tiene dentro del servicio esencial que constituye el transporte en autobús para muchas de las personas usuarias. A partir de ello, se les pide que establezcan un compromiso personal para aplicar todo lo que se ha trabajado durante la sesión a su labor cotidiana dentro de este servicio esencial. Deben anotar sus respuestas en la **Plantilla** en el espacio que dice “Me Comprometo a” (y pueden anotarlo también en el espacio correspondiente del Manual de participación).

Luego se abre la plenaria para que cada persona comparta sus respuestas individuales (haciendo énfasis en que las respuestas de cada quien deben quedar anotadas en la **plantilla**).



**Importante:** Recuerde que usted como persona facilitadora es quien debe tener un buen manejo del tiempo y la dinámica de la sesión. Esta última puede ser un poco confusa para las personas participantes pues cada dinámica tiene diferentes elementos y no todos los subgrupos contestan las mismas preguntas. Así que se recomienda que quien facilite esta sesión tenga un dominio alto de la dinámica y sepa aclarar las dudas que surjan. Esto es clave para el éxito de la sesión.



**Importante:** Para efectos de sistematización, es necesario que la persona facilitadora recoja las plantillas utilizadas durante la sesión al final de esta. Para que las personas participantes puedan llevarse sus reflexiones generadas durante la sesión, se incluye, en el manual de participación, un resumen de las dinámicas para que las personas anoten ahí sus respuestas y puedan volver a revisarlas cuando lo deseen. Es clave entonces que la persona que facilita les recuerde durante cada dinámica que hagan anotaciones también en el Manual.



**Importante:** Recuerde que en caso de llevar a cabo este proceso de manera presencial y durante la pandemia COVID-19 es necesario tomar todas las medidas de protección y mantenimiento del distanciamiento social. Para eso, además de los materiales necesarios para cada sesión, recuerde incluir los siguientes: alcohol en gel, mascarillas desechables, termómetro infrarrojo. Además, se recomienda preparar un kit de materiales para cada persona participante (tarjetas, marcadores, lapiceros, manuales y un alcohol en gel personal).