



# Guía de **Comunicación Inclusiva**



# Índice

- 1** ¿Por qué nos hace falta una Guía de Comunicación Inclusiva?
- 2** Tipos de comunicación
  - La comunicación verbal: oral y escrita
  - La comunicación no verbal
  - La comunicación visual
- 3** La igualdad de género
- 4** Recursos para garantizar la comunicación inclusiva

# ¿Por qué nos hace falta una Guía de Comunicación Inclusiva?

# 1

En el Grupo Inocemento, conscientes de que **la sociedad es plural y diversa, debemos promover la reflexión y hacer visible la diversidad para no excluir a ninguna persona**. A través del lenguaje construimos nuestra realidad y, por ello, nuestra manera de expresarnos contribuye a **generar un presente y un futuro más diverso, justo, igualitario e inclusivo**.

En nuestro ámbito profesional también debemos adecuar nuestra forma de expresarnos para incluir, **desde el respeto**, a todas las personas. La fuerza de nuestros equipos reside en la diversidad de las personas que los componen, por eso es tan importante demostrarlo en todas las comunicaciones.

Con la utilización de un sistema de comunicación inclusivo conseguiremos:

- Contribuir a eliminar la desigualdad por motivos de género, orientación sexual, origen étnico, religión, condición física o mental, clasismo, edad, etc.
- Sensibilizar en igualdad tanto a las personas trabajadoras de Inocemento como hacia el resto de la sociedad.
- Transmitir nuestro compromiso con la igualdad.
- Promover la reflexión en materia de pluralidad y diversidad como valor cultural del Grupo y sus empresas.
- Generar un impacto positivo en la sociedad y aportar valor.

Con el objetivo claro de **sensibilizar sobre la importancia de la comunicación inclusiva** nace esta guía.

# 2

## Tipos de comunicación

### La comunicación verbal: oral y escrita

A través de la comunicación verbal proyectamos una imagen determinada hacia los demás.

Cuando nos dirijamos a alguien de forma oral, o comencemos a preparar una comunicación escrita, parémonos a pensar un momento: ¿a quién o quiénes estamos incluyendo con nuestra manera de expresarnos? ¿dejamos a alguien fuera? ¿caemos en algún tipo de discriminación?

En todos los casos, debemos comunicarnos de forma inclusiva:

- En lo que se refiere a la **comunicación interna**, ya sea formal o informal: al dirigirnos a una compañera de trabajo, hablar en una reunión con varias personas, escribir un correo electrónico, atender una llamada de teléfono, redactar un comunicado, etc.
- Cuando la **comunicación que realicemos sea externa**, deberemos tener también especial cuidado: en el lanzamiento de una oferta de trabajo en un portal web, en la redacción de un documento administrativo o comercial, correos electrónicos, etc.

Esta reflexión nos ayudará a adecuar la forma de expresarnos para conseguir **comunicarnos de una manera inclusiva**.

En Inocemento las personas están siempre en el centro, por eso debemos cuidar al máximo la forma en que nos comunicamos. Desde el lenguaje construimos nuestra realidad; **y nuestra realidad es diversa e inclusiva**.

Cada palabra tiene su valor y sienta las bases de lo que somos y lo que queremos transmitir.

## La comunicación no verbal

La comunicación no verbal es la **forma de expresión que no requiere de palabras**: expresiones faciales, movimientos, posturas corporales, tono de voz, volumen, contacto visual, etc. **No se trata solo de lo que decimos sino también de cómo lo decimos.**

Para no caer en una comunicación no verbal que pueda ser interpretada como ofensiva, irrespetuosa o discriminatoria, debemos tener en cuenta estos consejos entre otros:

- No alzar el tono de voz ante personas de diversas capacidades, migrantes o de edad avanzada.
- No modular el tono para comunicarnos con personas con discapacidad intelectual, tratándoles como si fueran niños.
- Dirigirnos directamente a una persona con discapacidad y no hacerlo a través de la persona que la pueda estar acompañando en ese momento.
- Por lo general, centrémonos siempre en las capacidades de las personas y no en sus limitaciones.
- Si queremos ayudar a una persona con discapacidad, esperemos a que nos solicite ayuda o preguntaremos con naturalidad si podemos ayudar en algo.
- Si vamos a relacionarnos con personas con discapacidad auditiva, hagamos lo posible para mantener nuestra boca visible con el fin de facilitar la lectura de labios.

Debemos **ejercitar habilidades básicas** como la **escucha activa y la empatía**. Hagamos partícipes a todas las personas que conforman nuestra sociedad. Eliminemos los comportamientos basados en prejuicios sociales o estigmas asignados a grupos concretos.

## La comunicación visual

La frase "*una imagen vale más que mil palabras*", está científicamente probada. Nuestro cerebro procesa 60.000 veces más rápido una imagen que un texto. Por ello, la comunicación visual es más que un material de apoyo al texto.

Las fotografías, imágenes, ilustraciones, vídeos, iconos, etc. son elementos muy importantes dentro de nuestras comunicaciones. A través de la comunicación visual, **debemos visibilizar la diversidad y favorecer la igualdad**. Para ello resulta fundamental:

- Incluir imágenes que representen la diversidad de sexo, edad, nacionalidad, cultura, etc.



- Evitar fotografías, iconos o símbolos que representen estereotipos o roles supuestamente definidos por su género.



# 3

## La igualdad de género

- Presentar imágenes de personas de edad y características físicas diversas para evitar los cánones de belleza sexistas.



- Normalizar el uso de imágenes de personas con discapacidad en situaciones y contextos diversos.



El lenguaje visual cobra especial relevancia con las nuevas tecnologías. Su protagonismo es esencial en muchas de nuestras comunicaciones. Párate unos minutos a reflexionar sobre cada imagen, cada ilustración, cada icono que vayas a utilizar y piensa no solo en “¿qué estás transmitiendo?” sino también “¿qué estás dejando de transmitir?”.

El uso del masculino universal puede producir imágenes mentales masculinas que ocultan la presencia de las mujeres.

En la actualidad, **la sociedad es cada vez más igualitaria y promueve valores basados en la igualdad entre mujeres y hombres** reduciendo el desequilibrio que históricamente ha existido.

Al escribir sobre actividades donde hay presencia de mujeres y otras identidades de género, debemos evitar, en la medida de lo posible, utilizar el masculino genérico ya que esto contribuye a invisibilizar colectivos de personas históricamente discriminadas.

En la mayoría de los casos, nuestro idioma nos ofrece la grandísima ventaja de poder encontrar una palabra que englobe a los distintos géneros, consiguiendo así construir una imagen igualitaria en el pensamiento de quienes nos están leyendo o escuchando. Por ello, **utiliza recursos lingüísticos que hagan visible al conjunto de la plantilla**, sin que ello suponga sobrecargar los textos ni hacerlos redundantes.

Al interiorizar la perspectiva de género, el empleo de formas más inclusivas del lenguaje y de la comunicación se hace más espontáneo.

**Es necesario visibilizar siempre la presencia y participación de las mujeres en la empresa y sensibilizar en igualdad contribuyendo a su promoción y desarrollo.**

# 4

## Recursos para garantizar la comunicación inclusiva

### Género

#### En lugar de usar el neutro, utiliza los términos colectivos:

Los asistentes	Las personas que asisten
Los trabajadores	Las personas trabajadoras / La plantilla
Los directores	La dirección
Los gerentes	La gerencia
Los becarios	El personal con beca

#### Utiliza sustantivos abstractos:

Los voluntarios	El voluntariado
Los ciudadanos	La ciudadanía
Los abogados	La abogacía
Los trabajadores	La plantilla

#### Utiliza la forma pasiva:

Podrán disfrutar de sus vacaciones <b>todos los</b> que las soliciten antes de Semana Santa	Se podrán disfrutar las vacaciones solicitadas antes de Semana Santa
El curso de Código Ético y de Conducta tiene que ser finalizado por parte de <b>todos los trabajadores</b>	Es de obligado cumplimiento la realización del curso de formación de Código Ético y de Conducta
<b>Todos los</b> que necesiten equipos de protección individual (EPI), deben contactar con el departamento correspondiente	Se debe contactar con el departamento correspondiente para solicitar los equipos de protección individual (EPI)

#### Convierte el adverbio en sustantivo:

Estar cualificados	Tener cualificaciones
Estar contratadas	Tener contrato

#### Utiliza pronombres sin género:

<b>Los</b> que no cumplan esta norma	<b>Quienes</b> no cumplan esta norma
<b>Las encargadas</b> del departamento	<b>Quienes</b> se encargan del departamento
<b>Los</b> del equipo de conducción	<b>Quienes</b> conducen

## Género

No antepongas siempre el masculino frente al femenino.

Puedes ir alternando su posición:

Los hombres y las mujeres...	Las mujeres y los hombres...
El Sr. Fernández y la Sra. Díez...	La Sra. Díez y el Sr. Fernández...
Los limpiadores y las limpiadoras	Las limpiadoras y los limpiadores

Desdobra los géneros:

Los responsables	Los responsables y las responsables
Los trabajadores	Las trabajadoras y los trabajadores

Omite los determinantes:

Los contribuyentes	Cada contribuyente
Las recepcionistas	Cada recepcionista
Los auxiliares	Cada auxiliar

Términos inclusivos en género para oficios/profesiones:

Administrativo	Personal de administración, Administrativa/o
Ingeniero	Titulación en ingeniería
Licenciado en ...	Licenciatura en ...
Directores y gerentes	Dirección y gerencia
Técnico	Persona técnica
Técnicos	Personal técnico
Financiero	Personal de finanzas, Financiera/o
Recepcionista	Personal de recepción
Azafata	Auxiliar de congresos o eventos
Mandos	Personal de mando
Conductor	Conductora o conductor
Limpiadora	Personal de limpieza, Limpiador/a
Peón	Peón o Peona
Encargado	Encargada/o

## Género

### Términos inclusivos en género para oficios/profesiones:

Arquitecto	Arquitecta/o
Vendedor	Vendedor/a
Gestor administrativo	Gestor/a administración
Jefe de turno	Jefa/Jefe de turno
Mecánico	Mecánica/o
Operador de cantera	Operador/a de cantera
Basculero	Basculista
Almacenero	Personal de almacen
Operario de producción	Operaria/o de producción

### Otros consejos para introducir el lenguaje de género en Inmocemento:

- El uso de la @ no es recomendable. Puede ser válida para el lenguaje informal, así como en publicidad y marketing, pero ha de ser utilizada cuando no existen otras fórmulas más adecuadas.
- Usa los recursos de manera moderada y alternándolos entre sí para garantizar una comunicación inclusiva de forma eficaz y correcta.
- Extrema la atención en todos los documentos legales, comerciales o administrativos como pueden ser: ofertas de empleo, contratos, licitaciones públicas, relaciones con organismos públicos, etc.
- Utiliza el lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones con terceras personas durante tu desempeño laboral porque representas a la empresa.
- Ten presentes estas normas, incluso en tu ámbito coloquial, evita palabras o expresiones que puedan herir sensibilidades.
- Huye de los estereotipos de género y de las generalizaciones discriminatorias como por ejemplo:
  - Conduces como una mujer.
  - Compórtate como un hombre.
  - No llores como una niña.
- Evita expresiones con connotaciones negativas que trasladan estereotipos de género. Por ejemplo, en cuestiones de liderazgo empresarial o ante trabajos específicos muy feminizados o masculinizados.
- Es más correcto que utilices el pronombre relativo “quien(es)”, los pronombres indefinidos “alguien”, “nadie” y “cualquiera” y el adjetivo indefinido “cada” seguido de sustantivo común en cuanto al género. Por ejemplo, “los que no cumplan” puedes sustituirlo por “quienes no cumplan”.

## Raza y cultura

### Términos para evitar racismo, etnofobia y xenofobia:

NO UTILICES	UTILIZA	¿POR QUÉ?
Persona de color Negrito	Persona negra Afrodescendiente	Evitamos eufemismos y paternalismos menospreciativos.
Moro Mora	Utiliza la nacionalidad o la identificación geográfica: persona del Norte de África, Argelino, Tunecino, etc.	El termino moro/a resulta despectivo.
Sudaca Panchito	Latinoamericano Sudamericano	No utilizamos término despectivos.

**Evita siempre las generalizaciones**, ya que resulta muy fácil caer en prejuicios culturales y étnicos. Estas expresiones populares denotan racismo y colonialismo como por ejemplo:

- Los gitanos son muy conflictivos.
- Trabaja como un negro.
- No hay moros en la costa.
- Esto es un trabajo de chinos.
- Son de sangre caliente.

## Colectivo LGTBIQ+

### Términos para evitar discriminaciones a este colectivo:

NO UTILICES	UTILIZA	¿POR QUÉ?
Los padres y las madres	La familia Los/Las progenitores/as	Existen familias homoparentales.
Travesti	Transexual Trans	Travesti es ofensivo para personas transexuales.
Hermafrodita	Intersexual	Hermafrodita es un término despectivo.
Orgullo Gay	Orgullo LGTBIQ+	Engloba a todas las orientaciones sexuales.
Preferencia sexual	Orientación sexual, orientación afectiva ...	Preferencia sexual es una expresión ofensiva.

**Evita siempre las generalizaciones** y las expresiones que denotan LGTBIQ+fobia y heteronormatividad. Por ejemplo:

- No me vengas con mariconadas.
- Los gays son muy sensibles.
- ¿En la pareja quién hace de chica y quién de chico?
- Maricón el último.
- Es una mujer encerrada en el cuerpo de un hombre.

## Discapacidad

### Términos para evitar discriminaciones a este colectivo:

NO UTILICES	UTILIZA	¿POR QUÉ?
Minusválido Incapacitada Inválida Disminuido	Persona con discapacidad	Nos centramos en la persona sin utilizar términos negativos o despreciativos.
Subnormal Retrasado	Persona con discapacidad intelectual	No utilizamos términos despreciativos.
Es especial	Define la discapacidad concreta que tiene la persona	Evitamos paternalismos y condescendencia.
El sordo La coja El mudo	Persona sorda Persona con cojera Persona muda	Nos centramos en la persona.
El tartaja	La persona tartamuda	No utilizamos términos despectivos.
Lenguaje de signos	Lengua de signos	Se trata de una lengua propia.
Defecto de nacimiento	Persona con una discapacidad congénita	No utilizamos términos despectivos.

En general, es necesario **centrarnos en la persona y no en la discapacidad**. Erradiquemos el pesimismo de nuestras expresiones, por ejemplo:

NO UTILICES	UTILIZA
Marta padece una discapacidad.	
Carlos sufre una discapacidad.	... presenta una discapacidad.
Carlota está aquejada de una discapacidad.	... es una persona con discapacidad.
Mario es víctima de una discapacidad.	... tiene una discapacidad.
Paula está afectada por una discapacidad.	