



Guia per a una comunicació inclusiva

A les micro, petites, mitjanes empreses
i persones autònomes



«Guia per a una comunicació inclusiva a les micro, petites, mitjanes empreses i persones autònomes», 2021

Un projecte de PIMEC

Redacció: Sara Borrella i Anna Sánchez - Colectic SCCL
Disseny i Maquetació: Judith Quirós - Advanto

Projecte finançat a través del Pla de Diàleg Social

Salutació inicial 5

La comunicació inclusiva: una comunicació de totes i tots per a tots i totes 7

Glossari: conceptes bàsics per entendre la diversitat 8

El llenguatge: com posem paraules a la diversitat? 10

Diversitat de gènere i LGTBI 11

Diversitat ètnica i sociocultural 13

Discapacitats 16

Exercicis pràctics: posem fil a l'agulla! 19

La imatge: com representem visualment la diversitat? 20

Fotografies, vídeos i icones 21

Emoticones 21

El contingut: com expliquem la diversitat 22

Comunicació interna: la diversitat de portes endins 24

Comunicació no verbal: reunions internes 25

Senyalització dels espais de treball 25

Exercicis pràctics: posem fil a l'agulla? 27

La pàgina web, l'element central de la nostra comunicació: com tenir en compte la diversitat? 28

Exercicis pràctics: posem fil a l'agulla? 31

Solucionari exercicis 33

Bibliografia, recursos i materials de consulta 34

“Sumem per tenir més força.”

Un dels objectius principals del Pacte Mundial de les Nacions Unides és aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (ODS 5). La igualtat de gènere no és tan sols un dret fonamental, sinó la base necessària per aconseguir un món pacífic, pròsper i sostenible.

La igualtat entre homes i dones és un principi jurídic universal reconegut per les normatives internes i internacionals; no obstant això, diverses realitats ens demostren que la igualtat plena en tots els àmbits encara no és un fet. Les empreses tenen un rol clau en aquest sentit, ja que han d'adoptar, tant internament com externament, polítiques i procediments per garantir els mateixos drets i oportunitats laborals a totes les persones treballadores, la qual cosa comportarà el foment del creixement econòmic i el desenvolupament social.

Tot plegat fa que sigui necessari sumar tots els esforços que generin sinergies amb els agents socials i el teixit productiu per tal d'avançar en igualtat i evitar la cronificació de les iniquitats existents.

El llenguatge i la comunicació, en general, són un vehicle social d'expressió d'idees, actituds i comportaments. El fet que les dones no tinguin una representació o presència adequada en la llengua contribueix a ocultar-les i excloure-les. Per aquest motiu, les polítiques d'igualtat de les darreres dècades han posat l'èmfasi en l'ús inclusiu del llenguatge.

Davant aquesta realitat, des de PIMEC hem emprès diferents iniciatives amb la finalitat de contribuir a la igualtat de gènere dins el món empresarial. Aquesta guia recull els criteris relatius a l'ús del llenguatge inclusiu en totes les comunicacions internes i externes de les pimes, i ens ha de servir per enfortir un ús inclusiu del llenguatge.

Antoni Cañete

President de PIMEC





La comunicació inclusiva:

una comunicació de totes i tots per a tots i totes

La comunicació construeix i defineix l'entorn que ens envolta. Vehicula i canalitza, a través de les paraules i les imatges, les nostres idees, pensaments, valors, creences i també, per suposat, els nostres prejudicis i estereotips. Un llenguatge que incorpora expressions masculistes i racistes no és més que la mostra que la societat en la que vivim és masculista i racista. I al revés. Les expressions masculistes i racistes amb les que creixem i que naturalitzem al nostre voltant no fan més que alimentar generació darrera generació unes estructures socials que atorguen privilegis i opressions a diferents persones en funció del seu origen, gènere o orientació sexual, entre altres.

El llenguatge és una construcció humana i, com a tal, podem modelar-lo per impulsar societats més justes i igualitàries.

Trencar aquest cercle viciós, però, és possible. I ho és perquè el llenguatge és una construcció humana i, com a tal, podem modelar-lo per impulsar societats més justes i igualitàries que reconeixin la diversitat i complexitat de realitats i persones que existeixen al món. Per això és necessari que utilitzem un llenguatge que no invisibilitzi, subordini, infravalori, exclouï o devalui determinades persones davant d'unes altres.

Però si parlem de comunicació en un sentit ampli, no podem centrar-nos exclusivament en el llenguatge. Les fotografies que fem servir a la pàgina web de la nostra empresa, els cartells que utilitzem per fer difusió d'una activitat a les nostres xarxes socials o el nostre vídeo corporatiu són elements visuals que també transmeten uns imaginaris determinats. Ens hem plantejat mai quina jerarquia ocupen els homes i les dones a les fotografies? Quin rol desenvolupen? Quines imatges relacionem amb les persones migrades? Com representem les persones amb diversitat funcional?

La comunicació inclusiva s'ha d'entendre, doncs, des d'una mirada 360° i ha d'incorporar una revisió del llenguatge textual i audiovisual que utilitzem a les pimes. Alhora també cal que reflexionem sobre qui és protagonista de les nostres notícies o com senyalitzem els nostres espais de treball. Cal, doncs, una visió transversal i transformadora en molts àmbits. Posem fil a l'agulla?

Aquesta guia vol ser una eina didàctica i pràctica específicament per les petites i mitjanes empreses per crear una societat més respectuosa. Com? Gràcies a una comunicació de totes i tots per a tots i totes!

Glossari:

Conceptes bàsics per entendre la diversitat

Sexe biològic

Conjunt de característiques genètiques i corporals amb les que naixem. Segons el nostre sexe biològic se'ns assigna un sexe i, com a conseqüència, se'ns classifica com a homes o dones.

Gènere

Construcció social vinculada al nostre sexe biològic. En funció de l'època i el lloc, defineix el rol i tasques que han de tenir els homes i les dones a la societat i com s'estableixen les dinàmiques de poder entre uns i altres. Aquestes diferències socials, per tant, influeixen a la vida social i generen expectatives de comportament.

Sexisme

Qualsevol discriminació expressada en forma d'actes, paraules, imatges o gestos que es basen en la idea que algunes persones, sovint les dones, són inferiors pel fet de pertànyer a un sexe en concret.

Androcentrisme

Considera els homes com a subjectes de referència i a les dones com a éssers dependents i subordinats a ells. Suposa considerar els homes com el centre i la mesura de totes les coses.

LGTBfòbia

Rebuig, por, repudi, prejudici o discriminació envers persones que formen part del col·lectiu LGBTI per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.

Patriarcat

Organització social i cultural en la qual les relacions socials s'estructuren pel domini dels homes. Estableix que els homes són superiors a les dones i, per tant, ostenten posicions de més poder, relegant a les dones a posicions de submissió.

Racisme

Implica una classificació discriminatòria de les persones en grups, d'acord amb el color de la pell i/o el país d'origen. Es construeix a partir de la identificació arbitrària de tot un grup amb unes característiques negatives que en justifiquen el tracte desigual i en legitimen la inferioritat social. D'aquesta manera, el pensament racista justifica la discriminació, la segregació social i/o l'explotació econòmica.

Capacitisme

Forma de discriminació o prejudici social envers les persones amb discapacitat. Defensa que les persones «capacitades» (sense discapacitat) són la norma en la societat i les persones amb discapacitat o diversitat funcional han d'adaptar-s'hi o excloure's del sistema social.

Comunicació inclusiva

És aquella que fa servir recursos i estratègies que reconeixen i visibilitzen la diversitat de persones per construir una societat més justa i igualitària.

Estigma en salut mental

Fa referència a l'atribució de qualitats negatives i despectives sobre un col·lectiu de persones, les quals passen a ser vistes, pensades i tractades a través d'un prisma construït a força de prejudicis i manca d'informació. Les persones amb problemes de salut mental són considerades imprevisibles, incapaces per treballar i prendre decisions, poc intel·ligents, febles i agressives.



El llenguatge

Com posem paraules a la diversitat?

El sexisme lingüístic és inherent a les llengües d'igual manera que al sistema. Però la llengua és una realitat canviant, en contínua ebullició, que evoluciona en cada època per a respondre a les necessitats de la comunitat que la utilitza. En una societat com la que vivim, en la qual es demana més igualtat entre els sexes, és convenient que la llengua com a producte social reflecteixi aquesta igualtat.

Com deia George Steiner, «el que no és nombra, no existeix». I al contrari. El que es nombra contínuament esdevé sobrerrepresentat i acaba semblant la única cosa que existeix. Si no anomenen les dones, les persones migrants, les persones amb discapacitat o les que tenen problemes de salut mental a la nostra comunicació, estem invisibilitzant i estigmatitzant la seva identitat.

D'aquesta manera sorgeix el llenguatge inclusiu o llenguatge no sexista que busca eliminar o neutralitzar la referència al gènere en termes que descriguin a les persones. Esdevé, doncs, una eina amb potencial per canviar imaginaris i ofereix varietat de fórmules i recursos per fer-lo servir de forma inclusiva.

Vegem-ho a continuació amb alguns exemples:



Diversitat de gènere i LGTBI

Eines disponibles	Llenguatge sexista	Llenguatge Inclusiu	Per què?
Fer servir substantius genèrics, col·lectius i abstractes	Els treballadors Els clients Els membres	La plantilla La clientela La comissió El col·lectiu	Utilitzem formes impersonals que es refereixen a grups de persones, tan dones com homes.
Fer servir el nom de l'organisme o la unitat administrativa	El director de Recursos Humans El president	La direcció de Recursos Humans La presidència	Podem referir-nos a càrrecs concrets amb el nom de l'organisme o la unitat administrativa corresponent.
Doblar l'article	Els socis de l'empresa	Els socis i les sòcies de l'empresa Els socis i sòcies de l'empresa	Es tracta de mencionar, expressament, ambdós gèneres. D'aquesta manera, visibilitzem homes i dones per igual.
Alternar l'article	Els treballadors	Les treballadores i els treballadors Les treballadores i treballadors	L'ordre en l'enumeració també pot indicar jerarquia i per això és recomanable alternar el masculí i el femení.
Suprimir l'article	Els professionals del sector	Professionals del sector	Els articles serveixen per marcar el gènere dels noms però no sempre són necessaris. El català permet prescindir-ne en molts casos.
Perífrasis	Els administratius Els usuaris El sol·licitant pot demanar...	El personal administratiu Les persones usuàries Quan es presenti una sol·licitud es pot demanar...	La perífrasis consisteix en utilitzar diverses paraules per evitar una paraula simple.
Aposicions explicatives	Tots els treballadors podran acollir-se a la nova mesura.	Tots els treballadors, tant homes com dones, podran acollir-se a la nova mesura.	Són fórmules lingüístiques que permeten aclarir el significat de la paraula a la que es refereixen, i d'aquesta manera fugir de l'ambigüitat home/dona.

Eines disponibles Lenguatge sexista **Llenguatge Inclusiu** **Per què?**

Utilitzar pronoms no marcats pel gènere	Els treballadors tenen prohibit fumar en aquest espai.	No està permès fumar en aquest espai.	És un recurs que consisteix a canviar un determinant amb marca de gènere per un pronom o determinant que no tingui marca de gènere. Si el context ho permet, també es pot ometre el determinant.
Utilitzar adjectius	Informe del metge	Informe mèdic	L'ús d'un adjectiu en comptes del substantiu pot ser una alternativa per evitar el masculí genèric.
Barra	Benvolgut Senyor	Benvolgut/da Senyor/a	S'utilitza sobretot en formularis, instàncies o altres documents de tipus administratius. No convé abusar-ne.
@ i X	Els coordinadors de l'àrea	Els coordinadxs de l'àrea Els coordinador@s de l'àrea	L'@ i l'X són fórmules que volen referir-se als dos gèneres o eliminar el gènere en una paraula. Presenten problemes de lectura, especialment a través de lectors de pantalla per persones amb problemes de visió.
Tractament	El senyor Armengol i la senyoreta Rovira El senyor Armengol i la senyoreta Maria	El senyor Armengol i la senyora Rovira	«Senyoreta» és una paraula que assenyala l'estat civil de les dones. Als homes, casats o no, sempre se'ls tracta de «senyors», el que genera un tracte discriminatori. Tampoc és recomanable utilitzar el nom de pila en el cas de les dones.
L'ús de la reconceptualització	Alguns investigadors brillants.	Algunes ments brillants.	Buscar altres termes que expressin el mateix de manera neutra.

Altres elements a tenir en compte:

- Algunes professions estan associades a través del llenguatge específicament a homes o dones, el que sovint perpetua rols de gènere. Per exemple, parlem habitualment de «la dona de fer feines» quan seria més adequat a referir-nos al «personal de neteja». També es recomana no utilitzar formes despectives per referir-nos a professions altament feminitzades, com ara «chacha».
- Un altre cas de sexisme en el llenguatge es manifesta en el cas de professions en que és habitual utilitzar el masculí genèric, tot i que les persones que les exerceixen siguin dones. En aquests casos, és recomanable utilitzar «la metgessa» o «la jutgessa», enlloc de «la metge» o «la jutge».
- Els processos de selecció de personal a les empreses tampoc estan lliures de sexisme. És important cuidar la fase de comunicació de les ofertes de feina i evitar discriminacions del tipus «busquem un enginyer» o «cerquem una secretària». En aquests casos, podem optar per fórmules més inclusives com «busquem una persona llicenciada en enginyeria» o «cerquem una persona amb experiència en administració i secretariat». Sovint també és habitual incloure requisits que tenen a veure amb la situació personal o familiar de les persones candidates; com ara la disponibilitat horària o la mobilitat. Aquestes descripcions dificulten l'accés de les dones a determinats llocs de feina perquè elles s'ocupen majoritàriament de les tasques de cures i de la llar i, en molts casos, acaben autodescartant-se.
- És important personalitzar els missatges i/o comunicacions internes que enviem sempre que sigui possible. Així reconeixem la identitat, nom i pronoms de les persones que formen la nostra empresa.

Expressions LGTBfòbiques

No utilitzem	Sí utilitzem	Per què?
Els pares, per referir-se a la totalitat d'una família	La família Les famílies	Els models de família són diversos. No totes les famílies tenen pares o mares.
Marit, dona, xicot, xicotona Parella lesbiana, parella gai, parella trans	Parella	Donar per fet que les persones són heterosexuales és invisibilitzar la diversitat de relacions sexoafectives existents. Tampoc és necessari adjectivar les parelles homosexuals perquè dificulta la seva normalització.
Quina mariconada! A prendre pel cul!	Això no té importància! A la merda!	No utilitzarem expressions despectives que tinguin com a base la orientació sexual de les persones.

No utilitzem	Sí utilitzem	Per què?
Bollera, marimacho, camionera, tortillera. Maricona, desviat, trucha, mariposón. Travelo, travolo, transvestit	Lesbiana Gai Transsexual / trans	No utilitzarem fórmules despectives en relació a la orientació o identitat sexual de les persones.
Hermafrodita	Intersexual	No fem servir termes pejoratius ni inexactes
La trans El trans	Persona trans Home o dona trans	Trans (o transgènere) és un adjectiu, no un substantiu. És incorrecte dir "la trans" o "el trans". Aquest tipus d'expressions redueixen a la persona a la seva identitat de gènere. Sempre parlarem de persones trans o ens referirem a la persona segons el gènere que transita: home o dona trans.

Altres elements a tenir en compte:

- Com podem referir-nos a les persones trans? Molt fàcil! Només cal que facis servir el pronom amb el que s'identifiquin. Algunes voldran fer servir el pronom femení «ella», d'altres el masculí «ell» i d'altres et demanaran que utilitzis alguna fórmula concreta. En qualsevol dels casos, caldrà que respectis la seva opció!
- Quan parlem de persones LGTBI, intentem sempre utilitzar paraules no marcades des del punt de vista del gènere. Per exemple, en lloc de preguntar Algun vol participar en aquesta activitat? podem replantejar la fórmula amb un 'Algú vol participar?) prescindint així dels pronoms personals en masculí i/o femení.


transexual ètnia discapacitat
depressió lesbiana intersexual
parella magrebí negre

Diversitat ètnica i sociocultural

No utilitzem	Sí utilitzem	Per què?
Immigrant	Persona migrant	El terme «migrant» serveix explicar el projecte vital d'una persona que deixa el seu país d'origen, a través d'un procés que té un inici i un final.
Persona de color	Negre, negra	L'expressió «persona de color» es considera un eufemisme. Els col·lectius antiracistes reivindiquen que cal eliminar la càrrega negativa que té la paraula «negre».
Moro, mora	Magrebí, magrebina	És un insult que no s'ha de fer servir.
Raça	Poble, ètnia	Tots els éssers humans pertanyem a la mateixa raça. És més adequat l'ús dels termes «poble» o «ètnica» que tenen en compte factors socials i culturals.
Treballar com un negre. Això és una feina de xinos. No volem pagar en negre. Em poses negre!	Treballar molt. Aquesta feina requereix de molta paciència i precisió. No volem pagar de forma irregular. Em molestes molt	Avui en dia encara existeixen desenes d'expressions i dites populars racistes que hem normalitzat. Para atenció i no les utilitzis!
Ets molt guapa/o per a ser negra/e	En general, no cal fer referència al cos de ningú.	Acceptar els canons de bellesa caucàsics com els únics vàlids és una manera de discriminar i infravalorar.
Doncs parles molt bé el català/castellà	No cal fer referència a això.	Quan es fa aquest comentari, es dona per fet que una persona racialitzada no pot ser catalana i/o espanyola i el català/castellà no pot ser la seva llengua materna.
Jo no veig el color, veig a les persones.	No cal fer referència a això.	Negant la identitat no blanca a la societat en la que vivim, estem invisibilitzant altres identitats i lluites.

Altres elements a tenir en compte:

- Aplicar la diversitat cultural als nostres processos de selecció de personal és necessari. Es a dir, revisar que la nostra empresa sigui prou diversa i inclusiva i que no discrimini a ningú per classe, color o gènere. Per això, cal promoure el desenvolupament de polítiques corporatives i que tenir una mirada oberta perquè ningú es vegi limitat pel seu sexe, nacionalitat, creences religioses, grup ètnic, classe social, preferència sexual, etc.
- Pressuposar que una persona racialitzada ha nascut fora de l'estat espanyol és una mostra de racisme. No hem de preguntar «i tu on has nascut/i tu d'on ets?» pel fet que la persona amb la que parlem no sigui blanca.

Discapacitats

No utilitzem	Sí utilitzem	Per què?
Discapacitat i discapacitada Incapacitat i incapacitada Cec i cega Invident Sord i sorda Sordmut/Sordmuda Sonotone Els Down	Persona amb discapacitat Persona amb diversitat funcional Persona cega o persona amb ceguesa Persona amb discapacitat visual Persona sorda/Persona amb sordera Persona amb discapacitat auditiva Audífon/ Implant coclear Les persones amb síndrome de Down	La discapacitat no és la única característica que ha de definir les persones. Les persones no «són» discapacitades sinó que «tenen» una discapacitat.
Llenguatge braille Llengua braille Idioma braille	Sistema braille	El sistema Braille no es tracta d'un idioma, sinó que d'un alfabet reconegut de manera internacional, capaç d'exposar lletres, números i fins a signes. En total, existeixen 256 caràcters en aquest sistema.
Retardat, deficient, tarat	Persona amb discapacitat intel·lectual	Es tracta de conceptes amb connotacions negatives i pejoratives, que redueixen el valor de les persones.

No utilitzem	Sí utilitzem	Per què?
Minusvàlid, invàlid, disminuït, paralític	Persona amb discapacitat física Persona amb mobilitat reduïda	Tots els éssers humans pertanyem a la mateixa raça. És més adequat l'ús dels termes «poble» o «ètnica» que tenen en compte factors socials i culturals.
Treballar com un negre. Això és una feina de xinos. No volem pagar en negre. Em poses negre!	Treballar molt. Aquesta feina requereix de molta paciència i precisió. No volem pagar de forma irregular. Em molestes molt	Es tracta de conceptes amb connotacions negatives i pejoratives, que redueixen el valor de les persones.
Malalt i malalta mental	Persona amb problemes de salut mental Persona amb trastorn mental Persona amb un diagnòstic de...	Es tracta d'expressions que estigmatitzen i no naturalitzen una realitat freqüent entre la població.
Boig i boja Dement Perturbat i perturbada Trastornat i trastornada Desequilibrat i desequilibrada	Persona amb problemes de salut mental Persona amb trastorn mental Persona amb un diagnòstic de...	Són paraules amb connotació negativa i vinculades a perillositat i violència.
Esquizofrènic o esquizofrènica Bipolar Psicòtic	Persona amb esquizofrènia Persona amb personalitat dual o múltiple Persona que té psicosi	En aquest cas, també fem evident que la persona «té» un problema de salut mental no que «és» un problema.
Pateix una malaltia mental És víctima d'una depressió Està postrat en cadira de rodes	Té una malaltia mental Té una depressió Utilitza cadira de rodes	Algunes expressions impliquen una càrrega negativa, tot generant compassió i victimització envers les persones amb discapacitat o amb malalties mentals. És preferible destacar les capacitats que les limitacions.
Dependents	Persones en situació de dependència	D'aquesta manera reflectim que les persones «es troben» en una situació determinada, no que «són».
Quina cosa més estranya, què surrealista Està absent, té el cap als núvols Té canvis d'humor	Incidir en els canvis d'humor sense recórrer a utilitzar aquests termes.	L'ús de les malalties mentals per referir-se a diferents situacions que no hi tenen a veure implica frivolaritzar.

No utilitzem	Sí utilitzem	Per què?
Persones especials	Persones amb discapacitat	És un eufemisme que intenta suavitzar la imatge de la discapacitat. És preferible anomenar-la i visibilitzar-la.
Persona normal	Persona sense discapacitat Persona sense problemes de salut mental	En una societat diversa, no hi ha persones «normals» i «no normals»: tots i totes som normals!

Altres elements a tenir en compte:

- Algunes organitzacions de persones amb discapacitat s'han mostrat contràries a les fórmules «capacitats diverses», «altres capacitats» o «diversitat funcional» al considerar que invisibilitzen aquest grup social ja que des del punt de vista lingüístic es pot aplicar a tothom indistintament i no serveix per referir-se a un col·lectiu determinat. Argumenten també que el terme discapacitat és el que aglutina drets reconeguts legalment. Tanmateix, altres organitzacions estan a favor del seu ús. El TERMCAT recomana el terme discapacitat i considera que diversitat funcional no és una forma adequada.
- Tenir en compte la perspectiva de gènere. Les dones amb discapacitat s'enfronten a una doble discriminació i incloure aquesta perspectiva facilita la seva inclusió. Quan la discapacitat de la qual es parla tingui major prevalença en elles (fibromiàlgia, lupus, síndrome de fatiga crònica, etc.) és recomanable indicar-ho, sempre que sigui possible.

Exercicis pràctics: posem fil a l'agulla!

Tradueix aquestes frases i expressions a llenguatge inclusiu. Utilitza fórmules diverses, com les que has vist durant la unitat didàctica.

1. Els treballadors podran finalitzar la seva jornada laboral a les 15 h durant el mes d'agost.

2. Es comunica a tots els membres de l'equip de treball que la incorporació del nou coordinador tindrà lloc a finals de mes.

3. Un dels objectius d'enguany és millorar l'àrea d'atenció al client.

4. El senyor Garcia i la Pilar han presentat els resultats del 2020 davant la Junta Directiva.

5. Aquesta setmana han entrat quatre projectes nous i haurem de treballar com negres.

6. Has conegut la nova companya de gestió? Es diu Fàtima i és mora!

7. El client m'ha demanat que rectifiqui la factura només per un decimal. M'han vingut ganegues d'enviar-lo a prendre pel cul!

8. La Carme té una parella lesbiana des de fa 5 anys.

9. A la dreta trobaràs els lavabos de minúsvàlids. A l'esquerra, els lavabos de persones normals.

10. Estic fart dels seus canvis d'opinió. Sembla bipolar!

Veure solucions a la pàgina 33

La imatge

Com representem visualment la diversitat?

Qui es representa a les nostres imatges? Apareixen famílies i persones diverses? Tots els cossos són normatius? Aquestes i altres preguntes són un bon punt de partida per analitzar la comunicació visual de la nostra empresa.

El llenguatge no és l'única i més important forma de comunicació. Més encara, en l'àmbit de l'empresa, la imatge corporativa exerceix un paper fonamental. Les imatges, de la mateixa manera que els textos, també són transmissores de valors i creences. De fet, moltes vegades utilitzem fotografies i vídeos per completar i reforçar els nostres escrits.

Diversos estudis indiquen que les persones tenim més capacitat de retenció sobre la informació que rebem a través del llenguatge gràfic que a través de text. Per això, és també indispensable que abordem la seva elecció des d'una perspectiva diversa i inclusiva.



Fotografies, vídeos i icones

- La figura masculina blanca, heterosexual, de mitjana edat i sense discapacitats ni problemes de salut mental és sol utilitzar com a model únic i universal per representar el conjunt de la població. Evita l'ús de la figura masculina com a genèrica que pretén representar a tota la plantilla o l'ús d'icones, símbols o logotips, androcèntrics o sexistes, Visibilitza la diversitat! Les dones, el col·lectiu LGTBI, les persones migrants, les persones amb discapacitat i les persones amb problemes de salut mental!
- Procura equilibrar numèricament la presència d'homes i dones a les imatges. Però no només això: tingues en compte la mida, la freqüència, la perspectiva o la jerarquia que hi ocupen. També pots fer servir imatges de grups en les quals la presència d'homes i dones estigui ben representada.
- Busca que les imatges transmetin igualtat, cooperació, treball en equip, tant en l'àmbit domèstic i privat. Evita assignar rols o tasques determinades en funció del gènere. Pots mostrar els homes dins de l'esfera privada, en tasques de cures i domèstiques. Alhora, pots visibilitzar les dones ens espais d'oci, de lideratge i en actitud activa!
- Promou la representació de relacions home-dona que no estiguin basades en l'atracció sexual o la seducció. Amistat, companyonia als centres de treball, suport mutu... el ventall és molt ampli!
- Potencia els assoliments aconseguits per les dones i les seves aportacions, comptant amb veus expertes com a fonts d'informació, posant especial atenció en la nominació adequada dels noms i els càrrecs.
- Utilitza imatges que mostrin diversitat de cossos, edats, aspecte físic, etc. No utilitzis fotografies que sexualitzen les dones. El valor que se li atorga a l'aspecte físic, l'obsessió per la imatge corporal o el tenir una silueta perfecta són emprades pels mitjans de comunicació i la publicitat. Trenca amb els estereotips de gènere i icones de bellesa!
- Tria imatges que situïn les dones i altres identitats sexuals, gènere o capacitats en els primers plans, evitant magnificar la presència dels homes i promovent que altres juguin un paper actiu.
- Busca imatges que mostrin la normalització de la vida de les persones amb discapacitat i/o problemes de salut mental. Evita representacions vinculades a la foscor, el patiment o l'aïllament social, donant preferència a altres més normalitzades (persones amb discapacitat prenent l'autobús, el metro, treballant, etc.). Evitem emprar imatges que denigrin la dignitat de les persones!
- Quan utilitzis fotografies o vídeos on apareixen persones migrants, no caiguis en estereotips en referència a la seva manera de vestir, gesticular o parlar.
- Les icones i pictogrames també poden transmetre discriminacions. No utilitzis representacions esbiaixades que portin a una identificació exclusivament androcèntrica. A la secció de «Senyalització del lloc de treball», et donem alguns consells per evitar-les.

Emoticones

Les emoticones o emojis són un símbol de comunicació universal en l'era de la comunicació digital i també n'hem de fer un ús tenint en compte una mirada inclusiva i diversa.

- Utilitza emoticones de persones amb diferents tonalitats de pell.
- No assignis determinades professions en funció del gènere. Pots trobar emojis de metgesses, arquitectes, soldadores o mecàniques.
- Les emoticones també representen diferents models de família: monomarentals, monoparentals, amb dues pares, amb dues mares o parelles interracials.
- Sabies que hi ha emojis de persones cegues o que utilitzen cadira de rodes? Fes-les servir!

El contingut

Com expliquem la diversitat?

Què expliquem és tan o més important que com ho expliquem. Les dones representen el 50% de la població mundial. Més del 22% de la població a Catalunya manifesta haver tingut símptomes de depressió durant el 2020. I al mateix any hi havia més de 616.000 persones amb algun tipus de discapacitat. Però quina presència tenen tots aquests col·lectius als mitjans de comunicació? Quan i de quina manera són protagonistes de notícies?

A continuació, alguns consells per incorporar la diversitat als nostres continguts d'actualitat:

Visibilitzar: Visibilitza que les mateixes situacions afecten de manera desigual a homes i dones; o a persones racialitzades; o a persones amb discapacitat o problemes de salut mental. És interessant que, en la mesura que puguis, incloguis un anàlisi que tingui en compte la diversitat sobre allò que estàs comunicant. Per posar un exemple, no és el mateix informar que la taxa de l'atur és del 45,65% que assenyalar que és del 28,35% entre les dones i del 17,30% entre els homes.

Reconèixer: És important reconèixer les dones com a especialistes i expertes en tots els àmbits. Per això, pots incloure la opinió de dones en anàlisis, entrevistes o com a font. Crea la teva pròpia agenda d'expertes o utilitza la de la Generalitat de Catalunya: <https://expertes.dones.gencat.cat/>.

No oblidar... En el moment de citar personatges rellevants: no oblidis les dones! Els llibres han invisibilitzat les aportacions de les dones al llarg de la història però elles també han fet grans contribucions en molts àmbits: literatura, ciència, tecnologia, filosofia...

Protagonitzar: Sovint els mitjans de comunicació mostren les dones o les persones racialitzades com a víctimes o supervivents. Presenta-les com a protagonistes i explica la seva capacitat de superació dels obstacles, la seva fortalesa i la seva resiliència.

No incloure: No incloure en els nostres continguts informació sobre el grup ètnic, el color de la pell, l'origen, la religió o la cultura si no és estrictament necessari.

No parlar: No parlar només de immigració o diversitat en moments de conflicte. Si ho fem, estem generant missatges que vinculen directament la immigració i la diversitat amb la delinqüència, la pobresa o els conflictes socials.

Evitar: Cal evita la contraposició dels «nosaltres/ells» com si es tractés de dos bàndols diferents

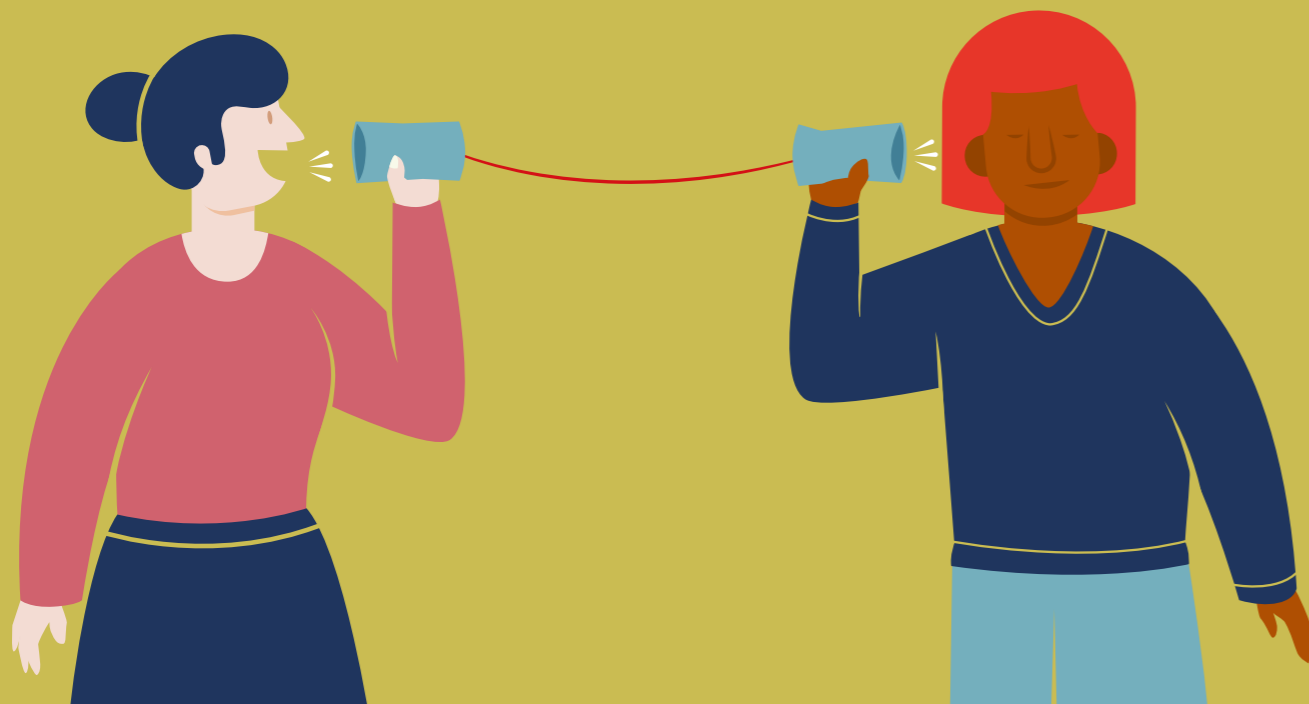


Comunicació interna

La diversitat de portes endins

La comunicació inclusiva no és només una qüestió de portes enfora, per guanyar seguidors a les xarxes o per atraure nova clientela. L'aposta per la diversitat s'ha de fer de forma transversal i s'ha d'incorporar des de tots els àmbits de l'empresa: des del departament de recursos humans, a la direcció, l'àrea de producció o de gestió econòmica.

No hi pot haver una comunicació inclusiva sense empreses que siguin inclusives i, per això, és important que aquesta feina també es desenvolupi de forma interna.



Comunicació no verbal: reunions internes

Les reunions d'equip – entre diverses persones o bilaterals – també són espais de relació interpersonal que poden estar condicionades per dinàmiques masculistes, racistes i capacitistes. És important fixar-nos, doncs, en com ens comuniquem a través de gestos, comportaments o la modulació de la nostra veu, entre altres.

- Sabies que les interrupcions als altres o l'acaparament de paraula són actituds més freqüents en homes que en dones? Pren consciència i evita aquests comportaments.
- Que una reunió es desenvolupi amb èxit també depèn sovint d'un seguit de tasques que sovint són invisibles: prendre acta, que tothom tingui còpies de la documentació, que hi hagi aigua disponible a la taula... t'has fixat qui desenvolupa habitual aquesta feina? Redistribueix-la i reconeix la seva importància!
- El mansplaining és un anglicisme que recull la tendència dels homes a explicar a les dones coses que probablement ja saben o que fins i tot coneixen més que els seus interlocutors. Creus que passa al teu lloc de feina?
- Aquesta actitud també es habitual de persones blanques a persones racialitzades. En aquest cas, es coneix com a whitesplaining.
- És freqüent que quan parlem amb persones racialitzades o amb discapacitat modifiquem el nostre to de veu o utilitzem diminutius de forma inconscient. No ho facis, és una mostra d'infantilització i paternalisme!
- No ens dirigim a la persona intèrpret per parlar amb la persona sorda!

Senyalització dels espais de treball

La senyalització del nostre entorn físic de treball també és un dels elements que hem de tenir en compte dins de la comunicació inclusiva. Com hem de senyalitzar espais com els lavabos o l'ascensor? Quins col·lectius o persones prioritzem a l'hora de fer aquest disseny? Quins senyals són rellevants per a la igualtat?

El concepte pertinència de gènere dins l'àmbit de la senyalització és un concepte a tenir en compte per a aplicar de manera transversal una comunicació igualitària i visibilitzar l'impacte que tenen les desigualtats de gènere. Ens mostra que moltes de les actuacions en matèries que creiem "neutres" tenen en realitat conseqüències diferents en dones i homes. Per exemple, hi ha pictogrames que volen representar la figura humana íntegrament o alguna part d'ella però que permeten identificar el sexe d'aquesta. Es a dir, igual que en el llenguatge s'utilitza el masculí com a genèric, en molts pictogrames s'utilitza la figura de l'home com a universal de la figura humana.

La gran majoria dels senyals que trobem en l'espai urbà són d'aquest tipus: no pertinents al gènere. D'aquí la importància de realitzar prèviament un anàlisi que ens permetrà centrar-nos en aquells senyals que són susceptibles de reproduir o perpetuar els estereotips de gènere i, en conseqüència, les desigualtats entre dones i homes.

Algunes recomanacions:

Eliminar barreres

Elimina les barreres arquitectòniques: incorpora rampes i ascensors per a que les discapacitats físiques no siguin un obstacle per moure's pel teu centre de treball.

Senyals coherents

No facis discriminacions a través des les icones que senyalitzen els espais. Busca alternatives incloents, no sexistes i integradores que afavoreixin una organització i un accés i ús dels espais més igualitaris. Per a això, els senyals han de garantir una coherència i comunica el missatge que es vol difondre.

Bona llegibilitat

Facilita la llegibilitat de missatges informatius a plafons i cartelleria amb una mida de lletra gran, tipografia del tipus sans serif i un contrast cromàtic òptim. Incorpora també relleu i braille a les senyals per a persones amb ceguera.

Pictogrames representatius

Utilitza pictogrames que representin homes i dones, sense utilitzar la figura de l'home com a única i universal.

Llenguatge inclusiu

Totes les senyals que incorporen text han d'estar escrites amb llenguatge inclusiu.

Canviadors de nadons

Si tens lavabos oberts de cara al públic, fes que els canviadors de nadons estiguin disponibles en un i altre.

No fer servir pictogrames si...

Tampoc assignis a través dels pictogrames rols o tasques en funció del gènere. Per exemple, la seguretat recau en mans dels homes o la neteja en mans de les dones.

Universalitat

La senyalització ha de tendir cap a la seva comprensió per part del major nombre possible de persones. Cada vegada més la nostra societat està formada per persones molt diverses quant a llocs de procedència, nivells socioculturals, hàbits i costums, etc. Per això, la senyalització ha d'utilitzar un codi el més universal possible.

 **Exercicis pràctics: posem fil a l'agulla!**

1. Utilitza aquesta taula* a la propera reunió d'equip. Pren notes sobre el tipus d'intervencions que es fan i qui les fa i comparteix els resultats amb els teus companys i companyes.

** Taula basada en l'Eina d'observació de gènere de la Xarxa d'Economia Solidària de Catalunya.*

Repartiment de tasques:

	Dones	Homes	Total
Ordre del dia			
Prendre acta			
Cura de l'espai (aigües, bolis, etc.)			
Moderació			

Tipus d'intervencions:

	Dones	Homes	Total
Informativa			
Propositiva			
Repetitiva/Insistent			
Autoritària			
Interrupcions			
Expressió de sentiments			
Acaparar torn de paraula			
Polemitzar			
Pixar fora de test			

2. Quines d'aquestes senyalitzacions et semblen inclusives i per què?



A



B



C



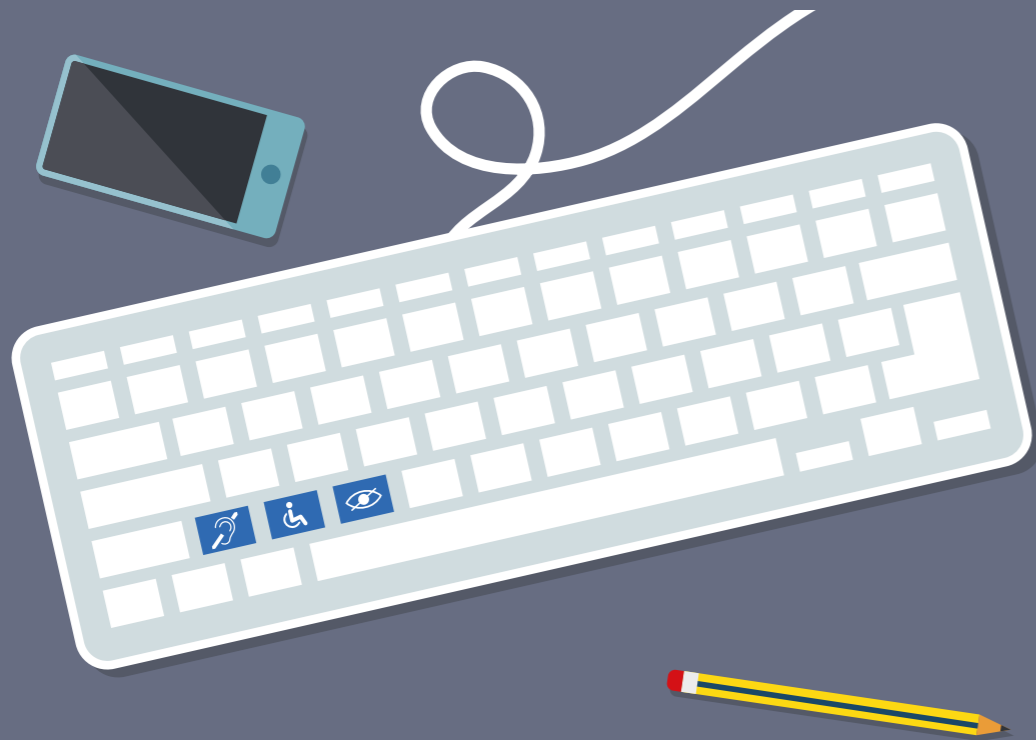
D

Veure solucions a la pàgina 33

La pàgina web

L'element central de la nostra comunicació: com tenir en compte la diversitat?

L'accessibilitat web busca crear dissenys accessibles per a reduir les barreres a la informació. Un lloc web accessible té en compte el disseny per a persones amb alguna discapacitat o altres problemes cognitius. També, està pensada per a persones usuàries amb incapacitats temporals, persones d'edat avançada que tinguin dificultats, etc. És important per tant tenir-ho en compte i esforçar-nos per eliminar les barreres que puguin presentar els nostres llocs web.



El «Reial decret 1112/2018 sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic» que va entrar en vigor el 20 de setembre de 2018, transposa la Directiva europea 2016/2102, i obliga al fet que tots els llocs web i apps de l'Administració Pública, o que rebin finançament públic, siguin accessibles.

A més, ara han de complir amb la «Norma Europea d'Accessibilitat per a Productes i Serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC)», l'estàndard europeu que ofereix una àmplia gamma de recomanacions per fer més accessible el contingut web. A nivell internacional, existeixen les Pautes d'Accessibilitat per al Contingut Web (WCAG) 2.1. Una pàgina web que podem prendre com a referència i que és per complet accessible és la de la Confederació de Persones amb Discapacitat Física i Orgànica (COCEMFE).

Algunes recomanacions:

El color no ho és tot

A nivell de color, grandària i contrast, es recomana no usar el color com a únic mètode per a transmetre informació o distingir elements visuals o enllaços. Per exemple: subratllar les paraules amb enllaços i fer-ho sempre així. A més, el text o imatges de text, han de contrastar respecte del fons del lloc perquè els textos es puguin diferenciar correctament i siguin llegibles. Podem utilitzar les eines web Contrast Checker i Color Safe.

Contingut llegible i funcional

El contingut de la pàgina ha de ser llegible i funcional quan es doblega la grandària del text. Es recomana comprovar que el text pot ser ampliat fins a un 200%, a més d'oferir l'alternativa d'augmentar o disminuir la grandària del text oferint a l'usuari eines d'accessibilitat.

Utilitza les formes

Inclou diferents formes per a donar a entendre el contingut. Es a dir, utilitza imatges i gràfics, icones en títols i enllaços, explicacions de xifres grans, etc.

Disseny clar i senzill

El disseny ha de ser clar i senzill. Organitzarem les pàgines amb títols, encapçalats i llistes per a crear una estructura lògica i utilitzarem títols i formes que ajudin a diferenciar cada part, així com texts amb paraules senzilles, curtes i imatges clares.

Tipografies clares

Tria tipografies que siguin clares. Hi ha tipografies en les quals es confonen les lletres pel seu estil. En general, es recomanen les tipus Sans amb Arial, Calibrí, Helvetica, o Verdana.

Descripcions de text a tot el mèdia

A nivell audiovisual, cal assegurar-nos que els elements com a imatges o arxius d'àudio tenen també descripcions en text. Utilitzarem sempre l'atribut «alt» per a descriure imatges i animacions. No poden superar els 150 caràcters. Això permet a persones amb discapacitat sensorial accedir al contingut en aquests elements. Si tenim elements multimèdia inclourem subtítols i transcripció de so. A Youtube podem fer servir l'eina Youtube Closed Captioning per afegir subtítols als vídeos.

Lectura en veu alta

Per a persones amb discapacitats auditives, podem utilitzar un programari que llegeixi el contingut en veu alta, solucions que tradueixin el contingut a Braille i/o programes d'ampliació.

Comprovador amb pantalla

Pots fer servir un comprovador d'accessibilitat amb el teclat i un lector de pantalla per a assegurar-te que el contingut és fàcil de llegir i editar per a persones de totes les capacitats. Ajuden a identificar com llegeix i verbalitza el que es visualitza en la pantalla.

Contingut alternatiu

Hi ha persones amb discapacitat que utilitzen tecnologies de suport. És interessant valorar que la nostra pàgina web o app es pugui usar amb qualsevol tecnologia d'aquest tipus. Quan utilitzem scripts i plugins haurem d'aportar contingut alternatiu en cas que no siguin accessibles.

Taules resumides

Si incloem taules, resumirem al màxim el contingut perquè sigui fàcilment llegit línia a línia.

Compte amb els Captchas!

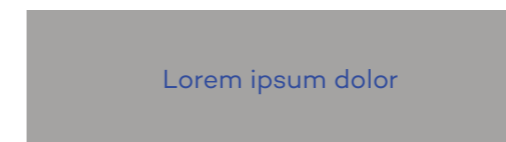
Hem de tenir en compte els CAPTCHAS, ja que presenten molts problemes d'accessibilitat per a uns certs grups d'usuaris. Les persones daltòniques o amb visió reduïda poden no veure bé les combinacions de colors amb lletres i números a desxifrar. Una alternativa fiable a l'ús del CAPTCHA és utilitzar operacions matemàtiques "2+5-4" o preguntes textuais.

Validar els continguts

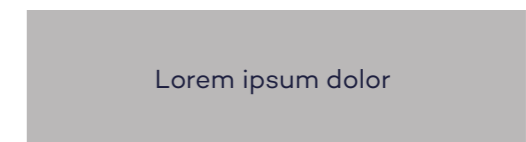
Valida els teus continguts amb persones amb discapacitat. Fes que participin en la creació de la teva pàgina web o la teva app. Són les veritables veus expertes!

Exercicis pràctics: posem fil a l'agulla!

1. Combinant colors. Al teu departament web tenen dubtes sobre quina és la combinació de color més accessible entre les següents opcions. Quina és la millor opció?



A



B

2. Li posaries un text alternatiu al logotip de la teva empresa? Quin tipus de text?

Veure solucions a la pàgina 33

Solucionari d'exercicis

Solucions exercicis pàgina 19:

1. *La plantilla/ el personal/ l'equip/ Els treballadors i les treballadores podran finalitzar la seva jornada laboral a les 15 h durant el mes d'agost.*
2. *Es comunica a tot el personal que la incorporació de la nova coordinació tindrà lloc a finals de mes.*
3. *Un dels objectius d'enguany és millorar l'àrea d'atenció a la clientela.*
4. *El senyor Garcia i la senyora Torra han presentat els resultats del 2020 davant la Junta Directiva.*
5. *Aquesta setmana han entrat quatre projectes nous i harem de treballar moltes hores.*
6. *Has conegut la nova companya de gestió? Es diu Fàtima / Has conegut la nova companya de gestió? Es diu Fàtima i és magrebí.*
7. *El client m'ha demanat que rectifiqui la factura només per un decimal. M'han vingut ganeges d'engegar-lo a la merda!*
8. *La Carme té parella des de fa 5 anys.*
9. *A la dreta trobaràs els lavabos per persones amb discapacitat. A l'esquerra, la resta de lavabos.*
10. *Estic fart dels seus canvis d'opinió. Un dia vol una cosa i l'altre canvia de parer!*

Solucions exercicis pàgina 27:

2. *A: Aquesta senyal és inclusiva perquè mostra persones amb i sense discapacitat.
B: Aquesta senyal atribueix, a través de la imatge i també del text, un tipus de feina als homes. Seria més adequat dir «Precaución, personas trabajando» i representar-les amb una figura menys masculinitzada.
C: És inclusiva perquè senyalitza l'espai per canviar el bolquers dels nadons sense assignar aquesta tasca a cap gènere.
D: La senyal seria més inclusiva si el text es referís a «Atención a la clientela».*

Solucions exercicis pàgina 31:

1. *Podem utilitzar l'aplicació web Contrast Checker per a comprovar quina és la combinació de color més accessible.*
2. *Totes les imatges han de disposar de l'etiqueta alt. En el cas del logotip de l'empresa, li posarem el nom de l'empresa. Un text alternatiu no pot superar els 150 caràcters.*

Bibliografia, recursos i materials de consulta

- **Guia de comunicació inclusiva, 2019.** Ajuntament de Barcelona: <https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-inclusiva/pdf/guiaInclusiva-es.pdf>
- **Guia de llenguatge inclusiu en el tractament de persones amb discapacitat, 2021.** Generalitat de Catalunya: https://llengua.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/publicacions_en_linia/arxius/guia-llenguatge-inclusiu.pdf
- **Guia d'usos no sexistes de la llengua en els textos de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, 2011.** Generalitat de Catalunya: <https://llengua.gencat.cat/permalink/c2f7c918-5382-11e4-8f3f-000c29cdf219>
- **Guia per a la introducció de la perspectiva de gènere a la comunicació de les administracions públiques, 2020.** Institut Català de les Dones: https://dones.gencat.cat/web/.content/O3_ambits/mitjans-comunicacio/guia-per-a-la-introduccio-de-la-perspectiva-de-genere-a-la-comunicacio-de-les-administracions-publiques-/Guia-per-a-la-introduccio-de-la-perspectiva-de-genere-a-la-comunicacio-de-les-administracions-publiques.pdf
- **Marcar les diferències : la representació de dones i homes a la llengua, 2005.** Institut Català de les Dones: <https://llengua.gencat.cat/permalink/c8d39276-5382-11e4-8f3f-000c29cdf219>
- **Guía para una comunicación inclusiva.** Concejalía de Juventud del Ayuntamiento de Segovia: <https://www.segoviajoven.es/wp-content/uploads/GuiaParaUnaComuniaci%C3%B3nInclusiva.pdf>
- **Lenguaje inclusivo: una breve guía sobre todo lo que está pasando.** Fundéu: <http://www.fundeu.es/lenguaje-inclusivo/>
- **Lenguaje no sexista. Tips para evitar el uso sexista del lenguaje cotidiano.** Intermón Oxfam: https://recursos.oxfamintermon.org/hubfs/Ebooks/ebook_Lenguaje_no_sexista.pdf
- **Llenguatge per la igualtat a l'empresa.** Oficina d'Igualtat de la Universitat de les Illes Balears: https://oficinaigualtat.uib.cat/digitalAssets/297/297564_llenguatge-per-la-igualtat-a-l'empresa.pdf
- **Manual de lenguaje no sexista. 2011.** CNT: https://anarkobiblioteca3.files.wordpress.com/2016/08/manual_del_lenguaje_no_sexista_-_cnt.pdf
- **Guía para un uso del lenguaje no sexista en las relaciones laborales y el ámbito sindical, 2010.** Comisiones Obreras: <https://www.ccoo.es/90d8bed6981ff07defd110ea871863a0000001.pdf>
- **Guía práctica de comunicación inclusiva.** Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades: https://www.igualdadnlaempresa.es/asesoramiento/herramientas/apoyo/docs/Kit_03_Comunicacion_Incluyente.pdf
- **Guía de lenguaje no sexista. 2016.** Quality Temporal: https://www.qualitytemporal.com/wp-content/uploads/2016/05/Guia_lenguaje_no_sexista.pdf
- **Manual práctico para una señalización urbana igualitaria.** Federación Española de Municipios y Provincias: <http://femp.femp.es/files/566-187-archivo/Manual%20pr%C3%A1ctico%20para%20una%20se%C3%B1alizaci%C3%B3n%20igualitaria.pdf>
- **Lenguaje inclusivo. Pautas para el uso de un lenguaje correcto, respetuoso y consensuado para referirse a las personas con discapacidad física y orgánica y comunicar de forma no sexista.** COCEMFE: https://www.cocemfe.es/wp-content/uploads/2019/02/20181010_COCEMFE_Lenguaje_inclusivo.pdf
- **Recomanacions sobre el tractament de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (LGBTI) als mitjans audiovisuals, 2017.** Consell de l'Audiovisual de Catalunya: https://www.cac.cat/sites/default/files/2018-02/Recomanacions_LGBTI_CA.pdf
- **Pàgina web d'Obertament:** <https://obertament.org>.
- **Pàgina web de SOS Racisme:** <https://elracisme.sosracisme.org/>.
- **Pàgina web de l'Observatorio español contra la LGTBfobia:** <https://www.stoplgbtfobia.org/>



pimec.org | fundaciopimec.org



OBJECTIUS GLOBALS
de Desenvolupament Sostenible

En línia amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides. 17 ODS
(Objectius de Desenvolupament Sostenible)

