
Guía de lenguaje inclusivo

*y recomendaciones para comunicarse con
personas en riesgo de exclusión social*

 **Voluntariado**
CaixaBank



Introducción

¿Has oído o quizás has utilizado alguna vez frases con referencias despectivas hacia colectivos determinados, como el colectivo LGTBI, la comunidad gitana o las personas con discapacidad? ¿Te incomoda o te hace sentir mal haberlas empleado u oído?

Hay expresiones que están tan arraigadas en nuestra cultura que nos salen sin pensar. Detenernos a tomar conciencia de cómo podemos llegar a faltar al respecto o humillar sin mala intención es un gesto muy saludable y necesario, que nos ayudará en el día a día como Voluntarios de la Asociación para transformar estereotipos que menosprecian.

Deberíamos entender que el lenguaje no es neutral. El uso y sobre todo la intencionalidad que le damos pueden facilitar la inclusión o la exclusión, la integración o la marginación. El impacto del lenguaje en la convivencia no es algo menor.

Palabras anticuadas o inapropiadas ayudan a perpetuar y a estigmatizar a personas o grupos. Las palabras pueden causar daño o alivio, pueden hacer reír o llorar. Las palabras sanan o pueden enfermar. Con las palabras expresamos lo que pensamos como colectivo y como personas individuales. **LAS PALABRAS CREAN REALIDADES.** Somos, así pues, responsables del lenguaje que utilizamos.

Tenemos que aprender a enfocar **una mirada de tolerancia cero** en lo que se dice con intención de insultar, intimidar o menospreciar a personas o grupos por razón de etnia, nacionalidad, religión, etc., y suprimir lo que tiene una intención manifiesta de agredir verbalmente. Al fin, veremos que no es tanto de las palabras como de las personas, de lo que debemos preocuparnos.

Por otro lado, los gestos también comunican y pueden ser irrespetuosos. Una cosa es **QUÉ DECIMOS** y otra **CÓMO LO DECIMOS**. Nuestro cuerpo también se comunica y en muchas ocasiones lo hace de forma involuntaria. Es importante ser conscientes de ello.

Veamos un ejemplo:

Mucha gente modula la voz como si hablara con niños cuando habla con personas con discapacidad, personas migrantes o personas mayores.

Así pues, **el lenguaje es una construcción social que influye en nuestra percepción de la realidad, condiciona nuestro pensamiento y determina nuestra visión del mundo.** El idioma no es discriminatorio de por sí, lo que discrimina es el uso que se hace del mismo. **La discriminación no está en el lenguaje, sino en la mente de las personas.**

La lengua es rica y tiene suficientes recursos para utilizarla sin necesidad de excluir, invisibilizar o marginar. Es más, podemos emplearla como un medio para cambiar una realidad que no nos guste.

Con estas reflexiones queremos facilitar pautas y animar a realizar el esfuerzo necesario para que el uso del lenguaje sea respetuoso y podamos transformar estereotipos existentes.



A qué nos referimos cuando hablamos de...



Integración



Exclusión



Segregación



Inclusión

Cuestiones para reflexionar

De estas cuatro posibilidades, ¿en cuál crees que te sitúas tú actualmente?

¿En cuál de las cuatro opciones crees que te sentirías más cómodo?

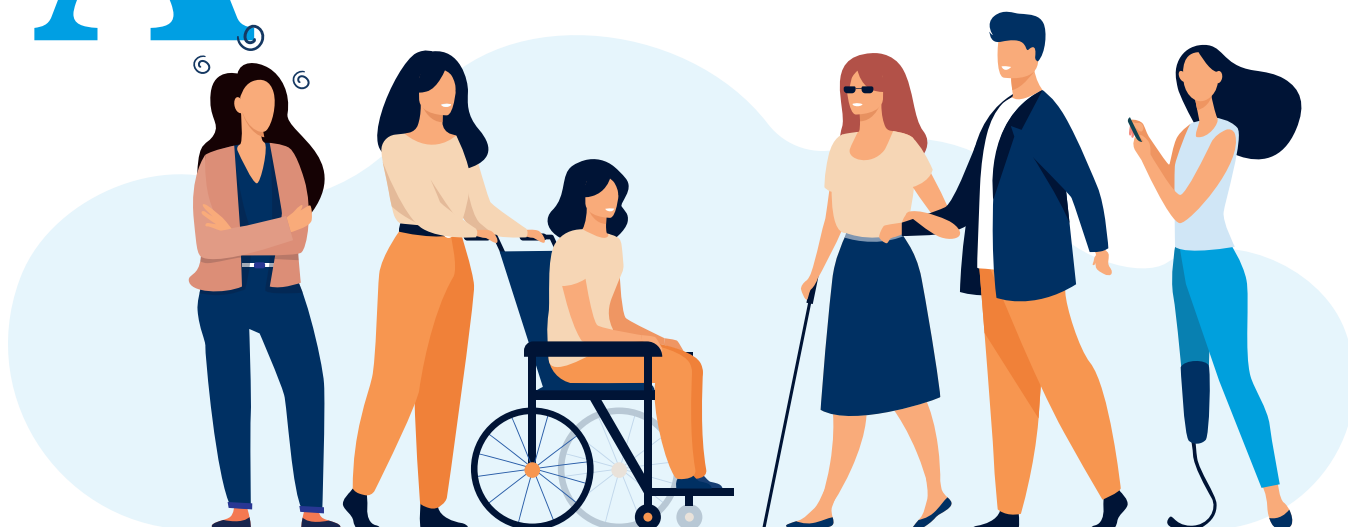
En general, ¿cuál de las cuatro imágenes crees que representa mejor a tu entorno?

El uso del lenguaje adecuado

Dirigirnos a los demás en términos respetuosos es una decisión personal que dice mucho de cómo cada uno de nosotros se sitúa en el mundo. A continuación que-remos presentar a qué *otros* nos referimos en esta guía, **personas merecedoras de hablar y conversar con nosotros con equidad.**

A

Personas con discapacidad. Conozcámoslas más



La discapacidad nace en la mirada del otro, ya que a menudo la discapacidad no está en la persona sino en el entorno social.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (aprobada y ratificada por España en el 2008) emplea el término **persona con discapacidad**.

Es decir, esta persona no es discapacitada ni minusválida, sino que tiene una discapacidad que puede limitarle algunos aspectos de la vida. Las ayudas técnicas y **los soportes adecuados son importantes** porque les dan la oportunidad de mejorar su vida y equiparar sus oportunidades a las del resto de la sociedad en la que viven.

Cabe decir que **la discapacidad nace en la mirada del otro, ya que a menudo la discapacidad no está en la persona sino en el entorno social.** El respeto a la dignidad, desde la perspectiva de los derechos humanos, pasa por ofrecer una visión respetuosamente neutra de la persona con discapacidad. Ni víctimas ni héroes. Debemos evitar descripciones negativas o sensacionalistas (víctima de, sufre de, relegado a una silla de ruedas), una infantilización permanente (sordito, ciegucecito, enfermito, pobrecito...) o ser condescendientes (campeones, héroes...).

I. Personas con discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual no es una enfermedad. Es una situación que puede mejorar mucho si se reciben los apoyos adecuados. En general es permanente, es decir, para toda la vida. Tiene un impacto importante en la vida de la persona y su familia. Son personas a las que les cuesta más que a las demás aprender, comprender y comunicarse. Cada una de estas personas tiene capacidades, gustos, sueños, ilusiones y necesidades particulares, como cualquier persona de la sociedad.

La discapacidad intelectual no es una enfermedad.



Ejemplos...

Expresiones NO respetuosas	Sugerimos	¿Por qué?
-Deficiente	-Persona con discapacidad intelectual	Hablamos de persona con discapacidad o sin. El concepto <i>normal</i> no se aplica a la condición humana porque es discriminatorio.
-Mongólico	-Persona con síndrome de Down	
-Lo han incapacitado -Pobrecito, es un incapaz	-Persona con la capacidad de obrar modificada	El término <i>incapacitado</i> es obsoleto y paternalista y puede atentar contra los derechos humanos de la PDI ¹ .
-No se le nota nada -Parece la mar de normal	-No tiene una discapacidad visible ²	Estas expresiones dicen mucho de la influencia en la sociedad de la estética por encima de la ética .

1. PDI = persona con discapacidad intelectual.

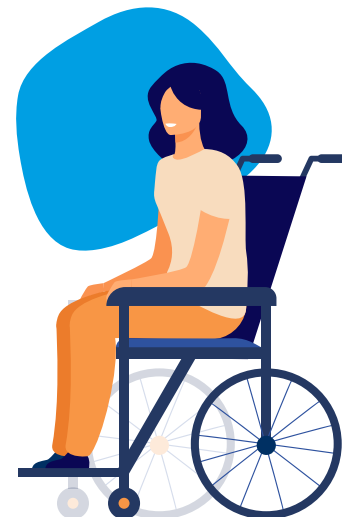
2. Conviene saber que existen PDI cuyo fenotipo puede conocerse mediante la observación de la apariencia externa y otras a las que esto no sucede.

II. Personas con discapacidad sensorial o motora

Las personas ciegas, sordas o que utilizan silla de ruedas son mayoritariamente sanas y su discapacidad tan solo surge cuando no se han eliminado las barreras del entorno. Nos referimos, entre otras cosas, a las situaciones en que no hay webs accesibles, vídeos con subtítulos, lectores de pantallas, rampas, etc.

Ejemplos...

Expresiones NO respetuosas	Sugerimos
-Minusválido -Inválido/paralítico -Disminuido/cojo	-Persona con discapacidad física -Persona con movilidad reducida
-Invidente -"El" ciego	-Persona con discapacidad visual -Persona ciega
-Corto de vista	-Persona con baja visión



B Salud mental

Cualquier persona puede tener enfermedad mental.



Una enfermedad mental es una alteración de tipo emocional, del pensamiento o del comportamiento en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como la emoción, la motivación, la cognición, la consciencia, la conducta, la percepción, el aprendizaje, el lenguaje, etc., y que dificulta a la persona adaptarse al entorno cultural y social. **Cualquier persona puede tener enfermedad mental, independientemente de que tenga o no discapacidad intelectual.**

Ejemplos...

Expresiones NO respetuosas	Sugerimos
-Es esquizofrénico	- Persona con esquizofrenia
-Loco -Es un enfermo mental	-Persona con una enfermedad mental
-“Pareces bipolar”	-Eres muy voluble
-Está interno en un manicomio -Vive en el psiquiátrico	-Lo ayudan en un centro de salud mental
-Es una situación esquizofrénica	-Es una situación complicada porque es muy cambiante

C

Racismo y prejuicios culturales

Las razas no existen; el racismo, sí.

Las personas somos mucho más que un color de la piel. Podemos definirnos desde muchas perspectivas: el sexo, la edad, la religión, la clase social, los orígenes, las discapacidades físicas o intelectuales, etc. **La diversidad es natural e inherente a la vida.**

Ejemplos...

Expresiones racistas a evitar	Sugerimos	Reflexiones
-Raza gitana	-Pueblo gitano -Pueblo romani -Cultura gitana	Evitaremos el uso del término raza porque lleva asociadas connotaciones negativas.
-Inmigrante	-Persona migrante	La migración es un proceso que empieza y termina, no es un rasgo definitorio permanente.
-Inmigrante ilegal	-Persona en situación administrativa irregular	Ninguna persona es ilegal.
-Moro/mora	-Magrebí -Marroquí	En nuestra sociedad, la palabra moro es un insulto.
-MENA / menores inmigrantes	-Menores no acompañados -Menores reagrupados por la familia... -Menores migrados	Existen muchas realidades que desconocemos; no podemos permitirnos generalizar.
-Ir al "paki", ir al "chino"	-Ir a comprar al supermercado	Es excluyente utilizar el posible origen de la persona que regenta un establecimiento.

La diversidad es natural e inherente a la vida.



D

Personas mayores



Una persona mayor no es una persona enferma, pero hay personas mayores que están enfermas. El peso social de los mayores en nuestra sociedad se ha incrementado de forma muy significativa. La actitud proactiva de las personas mayores sanas ha introducido un nuevo discurso: **el de las personas mayores activas.**

Tenemos que **aprender a acompañar** esta necesidad de ser un agente activo de la sociedad conociendo cuáles son las pérdidas cognitivas y psicosociales normales a partir de los 65 años y qué aspectos debemos tener en cuenta a la hora de impartir conocimientos a este grupo de edad.

En este apartado presentamos aspectos a tener en cuenta en la comunicación con las personas mayores tanto desde el punto de vista del lenguaje inapropiado como de las pérdidas físicas y cognitivas propias de la edad.

Expresiones asociadas a las personas mayores que estigmatizan y pueden ofender

Inadecuadas	Sugerimos	Reflexión
-Abuelos	-Personas de edad avanzada -Son mayores	Término que expresa una relación de parentesco, por lo que es paternalista si dicha relación no existe.
-Viejos, viejecitos	-Mayores / personas mayores	Término objetivo sin cargas ni valoraciones.
-Está/s senil	-Está envejeciendo -Estás envejeciendo -Se ha hecho mayor	Es un deterioro psicoorgánico importante. A veces esta expresión se utiliza como insulto.
-Tiene menos paciencia, se irrita enseguida, está más desinhibido	-Cambios de comportamiento propios de la edad	
-Son jubilados -Es un jubilado	- Es una persona mayor	No todas las personas mayores están jubiladas, así que es inadecuado si no se da el caso concreto.

Una persona mayor no es una persona enferma, pero hay personas mayores que están enfermas.

Compensar las dificultades cognitivas, auditivas y visuales más frecuentes

A evitar	Sugerimos	Reflexiones
-Hablar muy deprisa	-Hablar claro, vocalizar y establecer contacto visual	Las funciones cerebrales pierden capacidades, sobre todo la memoria, la atención y la fluidez verbal.
-Utilizar frases largas, complejas y con subordinadas	-Utilizar frases con una estructura sencilla y precisa	
-Transmitir mensajes importantes al inicio de la conversación	-Iniciar el discurso con ideas generales	
-Cambiar de tema bruscamente o de golpe	-Utilizar apoyos visuales	
-Introducir demasiados conceptos al mismo tiempo y con prisas	-Darles el tiempo necesario para preguntar, contestar y asimilar -Hacer pausas entre oraciones	Puede haber dificultad para recordar palabras o momentos. La información se organiza más lentamente.
-Discurso monótono	-Utilizar la comunicación con señas no verbales: expresiones de la cara, lenguaje corporal y gestos	La pérdida de visión y audición nos hace perder el hilo o distraernos con mayor facilidad. Hacer un sobreesfuerzo para seguir el discurso agota. Las personas mayores son muy sensibles a las expresiones no verbales.
-Levantar la voz para que nos oigan mejor	-Mantener un volumen de voz adecuado; puede ser útil bajar el volumen de voz	La pérdida auditiva en la edad avanzada afecta a los sonidos; no suele ayudar demasiado hablar cada vez más alto.
-Hablar con la luz que nos dé desde atrás	-Es mejor que la luz nos enfoque a nosotros	Si la luz nos da desde atrás, costará más vernos la cara y las expresiones.
-Entornos ruidosos	-Reducir el ruido que cause distracciones (tele, radio...) -Entornos con poco ruido	La atención es una capacidad que se va perdiendo. Entorno con poco ruido = facilidad para mantener una atención sostenida.



E Lenguaje social no inclusivo



Es el lenguaje que causa daño y estigmatiza. El uso inapropiado del lenguaje, por los medios de comunicación, es la principal forma de estigmatización. ¡Cuidado! Puede condicionar nuestra forma de pensar.

La comunicación de calidad es una expresión de las ideas y de la realidad imparcial y justa.

La comunicación de calidad es una expresión de las ideas y de la realidad imparcial y justa.

Ejemplos...		
Lenguaje NO respetuoso	Sugerimos	Reflexiones
-Se buscan voluntarios para encuestar sintechos	-Personas sin hogar o que duermen en la calle	Vivir en la calle es una situación.
-Se necesita monitor para atender minusválidos	-Para atender personas con movilidad reducida	Término que menosprecia: minus-válido = menos-válido.
-Persona inmigrante de segunda/tercera generación	-Es descendiente de personas que migraron	La migración NO se hereda.

F

Lenguaje no sexista

Un lenguaje inclusivo y no sexista permite nombrar y descubrir lo que queda escondido y es el primer paso para hablar de ello. “Cuando algo no se nombra, no existe. La lengua lleva la ‘marca’ de los grupos dominantes, de los grupos de poder, y modificar la forma de expresarnos también implica construir **nuevas marcas** como sociedad” (Marina Subirats).

Un lenguaje inclusivo y no sexista permite nombrar y descubrir lo que queda escondido y es el primer paso para hablar de ello.

Ejemplos...	
Evitamos	Sugerimos
-Los adultos	-Personas adultas -Personas de edad adulta
-Los jóvenes	-La juventud
-Los profesores	-El profesorado
-Los padres -Los padres y las madres	-La familia (actualmente existen muchos tipos de familias, no debe excluirse ninguna) El padre de... La madre de...
-Bienvenidos	-Os damos la bienvenida
-Los jueces no saben cómo tratar este problema	-La justicia no sabe cómo tratar este problema



Un apunte final

La diferencia ha llegado para quedarse, porque lo normal es nuestra diversidad humana y lo anómalo es actuar con no aceptación.

¿Te consideras normal?

¿Qué es ser normal?

¿Sabrías explicarlo?

¿No será que cargamos a cuestas los estereotipos y prejuicios que nos hacen pensar en términos de *normalidad* y *anormalidad*? ¿Y podría ser que exista un modelo impuesto socialmente que nos diga qué es normal, y lo que no reúna esas condiciones es clasificado, automáticamente, como anormal?

¿Quizá en el sistema en el que vivimos los estereotipos o los modelos que nos imponen socialmente son los motivos por los que nos cuesta aceptar la diversidad y son la causa por la que miramos lo diferente como si fuera algo malo?

¿Con qué criterios se distingue lo normal de lo que no lo es? ¿Existe alguien plenamente *normal*? Entonces sería razonable evitar referirse a vivir una vida *normal*, tener un trabajo *normal*, hacer unos estudios *normales*. Sería mejor emplear expresiones como *vida digna*, *calidad de vida*, *trabajo digno*, *decente*, *en igualdad* o *en equiparación de oportunidades*.

¡He aquí cómo el concepto de normalidad es otra forma de discriminar y excluir!

No llevamos bien la diversidad; los que son distintos nos perturban, nos incomodan o —lo que es peor— pueden llegar a causarnos lástima. Nos acercamos a ellos con buena voluntad y actuamos con incertidumbre porque no los conocemos, todavía son ciudadanos muy desconocidos.

En el día a día olvidamos mirar a nuestro alrededor y mostrar un **interés respetuoso** por lo que le pasa al *otro*. Es el primer paso para acercarnos.

Ciertamente deberíamos cambiar la forma de pensar, **dejar de fijarnos en exceso en las limitaciones que tenemos todos** y tratar, desde el lugar que nos corresponde, de generar y potenciar las condiciones para que todas las personas puedan desarrollar sus potencialidades y peculiaridades, **sin descalificar a nadie porque pueda, no pueda o pueda de forma distinta**.

La inclusión es mucho más que construir una rampa, es entender que la realidad es variada, con particularidades y matices.

Como dijo la psicopedagoga y admirable Constanza Orbaiz:

“Especiales lo son las pizzas, no las personas”.

Montse Castellana,

directora y psicóloga de la Fundación ELNA

Con la colaboración del Instituto de Estudios Financieros

IEF Instituto de Estudios
Financieros





Descarga nuestra App y encuentra
la actividad que más te encaje.



Versió
Android



Versió
IOS

También puedes encontrarnos en
voluntariadocaixabank.org