
Guia de llenguatge inclusiu

*i recomanacions per comunicar-se amb
persones en risc d'exclusió social*



Voluntariat

CaixaBank



Introducció

¿Has sentit o potser has fet servir mai frases que fan referències despectives a col·lectius determinats, com ara el col·lectiu LGTBI, la comunitat gitana o les persones amb discapacitat? T'incomoda o et fa sentir malament haver-les utilitzat o sentit?

Hi ha expressions que estan tan arrelades a la nostra cultura que ens surten sense ni pensar-hi. Aturar-nos a prendre consciència de com podem arribar a faltar al respecte o humiliar sense mala intenció és un gest molt saludable i necessari, que ens ajudarà en el dia a dia com a Voluntaris de l'Associació per transformar estereotips que menyspreen.

Hauríem d'entendre que el llenguatge no és neutral. L'ús que en fem i sobretot la intencionalitat que hi donem poden facilitar la inclusió o l'exclusió, la integració o la marginació. L'impacte del llenguatge en la convivència no és un tema menor.

Paraules antiquades o inapropiades ajuden a perpetuar i a estigmatitzar persones o grups. Les paraules poden fer mal o bé, poden fer riure o plorar. Les paraules curen o poden fer emmalaltir. Amb les paraules expresseu el que pensem com a col·lectiu i com a persones individuals. **LES PARAULES CREEN REALITATS.** Som, doncs, responsables del llenguatge que utilitzem.

Ens cal aprendre a enfocar **una mirada de tolerància zero** en allò que es diu amb intenció d'insultar, intimidar o menysprear persones o grups per raó de l'ètnia, la nacionalitat, la religió, etc., i suprimir aquells que tenen una intenció manifesta d'agredir verbalment. A la fi veurem que no és tant dels mots com de les persones, del que ens hem de preocupar.

D'altra banda, els gestos també comuniquen i poden ser irrespectuosos. Una cosa és **QUÈ DIEM** i una altra **COM HO DIEM**. El nostre cos també es comunica i moltes vegades de forma involuntària. És important ser-ne conscients.

En donem un exemple:

Molta gent modula la veu com si parlés amb infants quan parla amb persones amb discapacitat, persones migrants o gent gran.

Així doncs, **el llenguatge és una construcció social que influeix en la percepció que fem de la realitat, ens condiciona el pensament i determina la visió que tenim del món.** L'idioma no és discriminatori per ell mateix, el que discrimina és l'ús que se'n fa. **La discriminació no és en el llenguatge, sinó en la ment de les persones.**

La llengua és rica i té prou recursos per utilitzar-la sense necessitat d'excloure, invisibilitzar o marginar. És més, la podem fer servir com un mitjà per canviar una realitat que no ens agradi.

Amb aquestes reflexions volem facilitar pautes i encoratjar a fer l'esforç necessari perquè l'ús del llenguatge sigui respectuós i puguem transformar estereotips existents.



A què ens referim quan parlem de...



Integració



Exclusió



Segregació



Inclusió

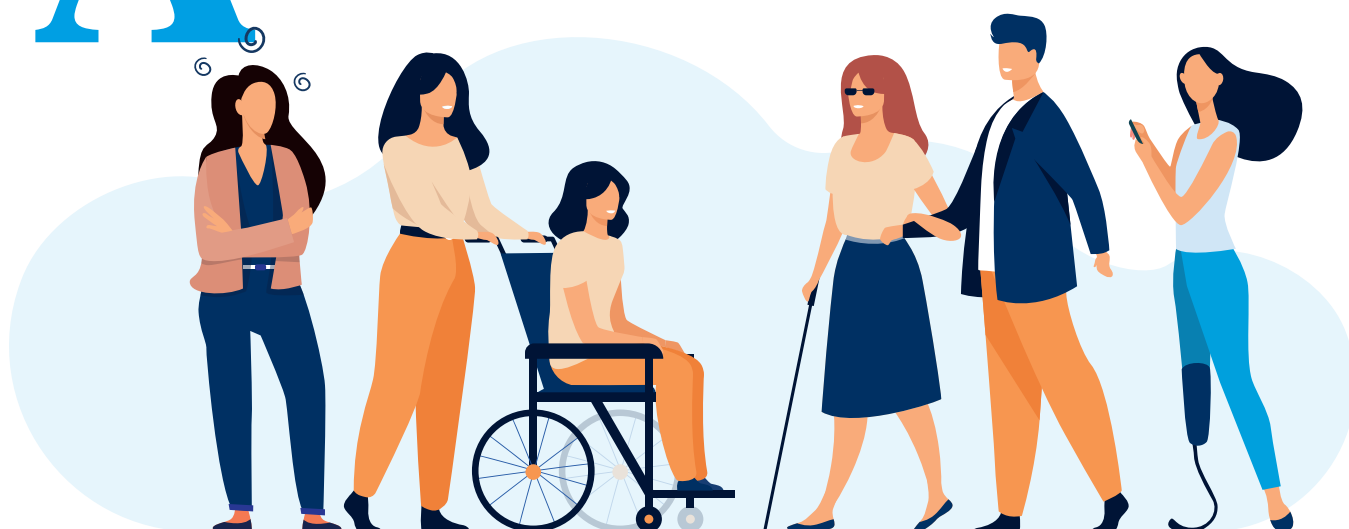
Qüestions per reflexionar

*D'aquestes quatre possibilitats, en quina creus que et situes tu actualment?
En quina de les quatre opcions creus que et sentiries més còmode?
En general, quina de les quatre imatges creus que representa millor el teu entorn?*

L'ús del llenguatge adequat

Adreçar-nos als altres amb termes respectuosos és una decisió personal que diu molt de com cadascú de nosaltres se situa en el món. A continuació volem presentar a quins *altres* ens referim en aquesta guia, que **són persones mereixedores de parlar i conversar amb nosaltres amb equitat.**

A **Persones amb discapacitat.** Coneguem-les més



La discapacitat neix en la mirada de l'altre, ja que sovint la discapacitat no és en la persona sinó en l'entorn social.

La Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (aprovada i ratificada per Espanya el 2008) fa servir el terme **persona amb discapacitat**.

És a dir, aquesta persona no és discapacitada ni minusvàlida, sinó que té una discapacitat que li pot limitar alguns aspectes de la vida. Les ajudes tècniques i **els suports adequats són cabdals** perquè els donen l'oportunitat de millorar la vida que fan i equiparar les oportunitats que tenen a les de la resta de la societat on viuen.

Val a dir que **la discapacitat neix en la mirada de l'altre, ja que sovint la discapacitat no és en la persona sinó en l'entorn social**. El respecte a la dignitat, des de la perspectiva dels drets humans, passa per oferir una visió respectuosament neutra de la persona amb discapacitat. Ni víctimes ni herois. Hem d'evitar descripcions negatives o sensacionalistes (víctima de, pateix x, relegat a una cadira de rodes), una infantilització permanent (sordet, ceguet, malaltó, pobrissó...) o ser condescendents (campions, herois...).

I. Persones amb discapacitat intel·lectual

La discapacitat intel·lectual no és una malaltia. És una situació que pot millorar molt si es reben els suports adequats. Generalment és permanent, és a dir, per a tota la vida. Té un impacte important en la vida de la persona i la seva família. Són persones a qui costa més que als altres aprendre, comprendre i comunicar-se. Cadascuna d'aquestes persones té capacitats, gustos, somnis, il·lusions i necessitats particulars, com qualsevol persona de la societat.

La discapacitat intel·lectual no és una malaltia.



Exemples...

Expressions NO respectuoses	Suggerim	Per què?
-Deficient	-Persona amb discapacitat intel·lectual	Parlem de persona amb discapacitat o sense. El concepte <i>normal</i> no s'aplica a la condició humana perquè és discriminatori.
-Mongòlic	-Persona amb la síndrome de Down	
-L'han incapacitat -Pobret, és un incapaç	-Persona amb la capacitat d'obrar modificada	El terme <i>incapacitat</i> és obsolet i paternalista i pot atemptar contra els drets humans de la PDI. ¹
-No se li nota gens -Sembla ben normal	-No té una discapacitat visible ²	Aquestes expressions diuen molt de la influència en la societat de l' estètica per damunt de l'ètica .

1. PDI = persona amb discapacitat intel·lectual.

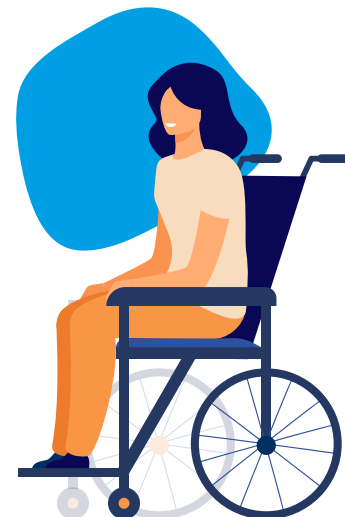
2. Convé saber que hi ha PDI de les quals es pot conèixer el fenotip mitjançant l'observació de l'aparença externa i que n'hi ha d'altres en què això no passa.

II. Persones amb discapacitat sensorial o motora

Les persones cegues, sordes o que utilitzen cadira de rodes són majoritàriament sanes i la seva *discapacitat* tan sols sorgeix quan no s'han eliminat les barreres de l'entorn. Ens referim, entre moltes altres, a les situacions en què no hi ha webs accessibles, vídeos amb subtítols, lectors de pantalles, rampes, etc.

Exemples...

Expressions NO respectuoses	Suggerim
-Minusvàlid -Invàlid / paralític -Disminuït/coix	-Persona amb discapacitat física -Persona amb mobilitat reduïda
-Invident -"El" cec	-Persona amb discapacitat visual -Persona cega
-Curt de vista	-Persona amb baixa visió



B Salut mental

De malaltia mental en pot tenir qualsevol persona.



Una malaltia mental és una alteració de tipus emocional, del pensament o del comportament en què queden afectats processos psicològics bàsics com l'emoció, la motivació, la cognició, la consciència, la conducta, la percepció, l'aprenentatge, el llenguatge, etc., i que dificulta a la persona adaptar-se a l'entorn cultural i social. **De malaltia mental en pot tenir qualsevol persona, independentment del fet que tingui discapacitat intel·lectual o no.**

Exemples...	
Expressions NO respectuoses	Suggerim
-És esquizofrènic	-Persona amb esquizofrènia
-Boig -És un malalt mental	-Persona amb una malaltia mental
-“Sembles bipolar”	-Ets molt voluble
-Està intern en un manicomi -Viu al psiquiàtric	-L'ajuden en un centre de salut mental
-És una situació esquizofrènica	-És una situació enrevessada perquè és molt canviant

C

Racisme i prejudicis culturals

Les races no existeixen; el racisme, sí.

Les persones som molt més que un color de la pell. Ens podem definir des de moltes perspectives: el sexe, l'edat, la religió, la classe social, els orígens, les capacitats físiques o intel·lectuals, etc.

La diversitat és natural i inherent a la vida.

Exemples...		
Expressions racistes que cal evitar	Suggerim	Reflexions
-Raça gitana	-Poble gitano -Poble romani -Cultura gitana	Evitem l'ús del terme "raça" ja que porta associades connotacions negatives.
-Immigrant	-Persona migrant	La migració és un procés que comença i acaba, no és un tret definitori permanent.
-Immigrant il·legal	-Persona en situació administrativa irregular	Cap persona no és il·legal.
-Moro / mora	-Magrebi -Marroquina	En la nostra societat la paraula <i>moro</i> és un insult.
-MENA / menors immigrants	-Menors no acompanyats -Menors reagrupats per la família... -Menors migrats	Hi ha moltes realitats que desconeixem; no ens podem permetre generalitzar.
-Anar al "paquí", anar al "xino"	-Anar a comprar al supermercat	És excloent utilitzar el possible origen de la persona que regenta un establiment.

La diversitat és natural i inherent a la vida.



D Gent gran



Una persona gran no és una persona malalta, però hi ha gent gran que està malalta.

El pes social de la gent gran a la nostra societat s'ha incrementat de forma molt significativa. L'actitud proactiva de la gent gran sana ha introduït un nou discurs: **el de les persones grans actives**.

Cal **aprendre a acompanyar** aquesta necessitat de ser un agent actiu de la societat coneixent quines són les pèrdues cognitives i psicosocials normals a partir dels 65 anys i quins aspectes cal tenir en compte a l'hora d'impartir coneixements a aquest grup d'edat.

En aquest apartat presentem aspectes que cal tenir en compte en la comunicació amb la gent gran tant des del punt de vista del llenguatge inapropiat com de les pèrdues físiques i cognitives pròpies de l'edat.

Una persona gran no és una persona malalta, però hi ha gent gran que està malalta.

Expressions associades a la gent gran que estigmatitzen i poden ofendre

Inadequades	Suggerim	Reflexió
-Avis	-Persones d'edat avançada -Són grans	Terme que expressa una relació de parentiu, per la qual cosa és paternalista si aquesta relació no existeix.
-Vells, vellets	-Persones grans / Gent gran	Terme objectiu sense càrregues ni valoracions.
-Està/s senil	-Està envellint -Estàs envellint -S'ha fet gran	És un deteriorament psicoorgànic important. De vegades aquesta expressió es fa servir com un insult.
-Té menys paciència, s'irrita de seguida, està més desinhibit	-Canvis de comportament propis de l'edat	
-Són jubilats -És un jubilat	- És una persona gran	No totes les persones grans estan jubilades, de manera que és inadequat si no es dona el cas concret.

Compensar les dificultats cognitives, auditives i visuals més freqüents

Cal evitar	Suggerim	Reflexions
-Parlar molt de pressa	-Parlar clar, vocalitzar i establir contacte visual	Les funcions cerebrals perden capacitats, sobretot la memòria, l'atenció i la fluïdesa verbal.
-Utilitzar frases llargues complexes i amb subordinades	-Fer servir frases amb una estructura senzilla i precisa	
-Transmetre missatges importants al començament de la conversa	-Iniciar el discurs amb idees generals	
-Canviar de tema bruscament o de cop	-Utilitzar suports visuals	
-Introduir massa conceptes alhora i amb pressions	-Donar-los el temps necessari per preguntar, contestar i assimilar -Fer pauses entre oracions	Hi pot haver dificultat per recordar paraules o moments. La informació s'organitza més lentament.
-Discurs monòton	-Fer servir la comunicació amb senyals no verbals: expressions de la cara, llenguatge corporal i gestos	La pèrdua de visió i audició ens fa perdre el fil o distreure'ns amb més facilitat. Fer un sobreesforç per seguir el discurs esgota. La gent gran és molt sensible a les expressions no verbals.
-Alçar la veu perquè ens sentin millor	-Mantenir un volum de veu adequat; pot ser útil abaixar el volum de veu	La pèrdua auditiva en l'edat avançada afecta els sons; no acostuma a ajudar-hi gaire parlar cada vegada més fort.
-Parlar amb la llum que vingui de darrere nostre	-És millor que la llum ens enfoqui a nosaltres	Si la llum ve de darrere nostre, costarà més de veure'ns la cara i les expressions.
-Entorns sorollosos	-Reduir el soroll que causi distraccions (tele, ràdio...) -Entorns amb poc soroll	L'atenció és una capacitat que es va perdent. Entorn amb poc soroll = facilitat per mantenir l'atenció sostinguda.



E Llenguatge social no inclusiu



És el llenguatge que fa mal i estigmatitza. L'ús inapropiat del llenguatge, pels mitjans de comunicació, és la principal forma d'estigmatització. Atenció! Ens pot condicionar la manera de pensar.

La comunicació de qualitat és una expressió de les idees i de la realitat imparcial i justa.

La comunicació de qualitat és una expressió de les idees i de la realitat imparcial i justa.

Exemples...		
Llenguatge NO respectuós	Suggerim	Reflexions
-Es busquen voluntaris per enquestar sensesostres	-Persones sense llar o que dormen al carrer	Viure al carrer és una situació.
-Es necessita monitor per atendre minusvàlids	-Per atendre persones amb mobilitat reduïda	Terme que menysprea: minus-vàlid = menys-vàlid.
-Persona immigrant de segona/tercera generació	-És descendent de persones que van migrar	La migració NO s'hereta.

F

Llenguatge no sexista

Un llenguatge inclusiu i no sexista permet anomenar i descobrir allò que queda amagat i és el primer pas per parlar-ne. “Quan una cosa no s'anomena, no existeix. La llengua porta la ‘marca’ dels grups dominants, dels grups de poder, i modificar la manera d'expressar-nos també implica construir **noves marques** com a societat” (Marina Subirats).

Un llenguatge inclusiu i no sexista permet anomenar i descobrir allò que queda amagat i és el primer pas per parlar-ne.

Exemples...	
Evitem	Suggerim
-Els adults	-Persones adultes -Persones d'edat adulta
-Els joves	-La joventut
-Els professors	-El professorat
-Els pares -Els pares i les mares	-La família (actualment hi ha molts tipus de famílies, no se n'ha d'excloure cap) El pare de... La mare de...
-Benvinguts	-Us donem la benvinguda
-Els jutges no saben com tractar aquest problema	-La justícia no sap com tractar aquest problema



Un apunt final

La diferència ha arribat per quedar-se, perquè el normal és la nostra diversitat humana i l'anòmal és actuar amb no acceptació.

Et consideres normal?

Què és ser normal?

Ho sabries explicar?

No deu ser que carreguem a l'esquena els estereotips i prejudicis que ens fan pensar en termes de *normalitat* i *anormalitat*? I podria ser que hi hagi un model imposat socialment que ens diu el que és normal, i allò que no reuneix aquestes condicions és classificat, automàticament, com a anormal?

Potser el sistema en què vivim, els estereotips o els models que ens imposen socialment són els motius pels quals ens costa acceptar la diversitat i que fan que mirem el que és diferent com si fos alguna cosa dolenta?

Amb quins criteris es distingeix el normal del que no ho és? Hi ha algú plenament *normal*? Aleshores seria raonable evitar referir-se a viure una vida *normal*, tenir una feina *normal*, fer uns estudis *normals*. Seria millor utilitzar expressions com *vida digna*, *qualitat de vida*, *treball digne*, *decent*, *en igualtat* o *en equiparació d'oportunitats*.

Vet aquí com el concepte de normalitat és una altra forma de discriminar i excloure!

No manegem bé la diversitat; els qui són diferents ens pertorben, ens incomoden o —el que és pitjor— ens poden arribar a fer llàstima. Ens hi acostem amb bona voluntat i actuem amb incertesa, amb poca seguretat, perquè no els coneixem, encara són ciutadans molt desconeguts.

En el dia a dia oblidem mirar al voltant i mostrar un **interès respectuós** per allò que li passa a l'altre. És el primer pas per acostar-nos-hi.

Certament hauríem de canviar la forma de pensar, **deixar de fixar-nos en excés en les limitacions que tenim les persones** i tractar, des del lloc que ens correspon, de generar i potenciar les condicions perquè tothom pugui desenvolupar les seves potencialitats i peculiaritats, **sense desqualificar ningú perquè pugui, no pugui o pugui de manera diferent**.

La inclusió és molt més que construir una rampa, és entendre que la realitat és variada, amb particularitats i matisos.

Com va dir la psicopedagoga i admirable Constanza Orbaiz:

"D'especials en són les pizzas, no les persones".

Montse Castellana,

directora i psicòloga de la Fundació ELNA

Amb la col·laboració de l'Institut d'Estudis Financers

IEF Institut d'Estudis Financers





Descarrega la nostra App i troba
l'activitat que més t'encaixi.



Versió
Android



Versió
IOS

També pots trobar-nos a
voluntariadocaixabank.org