



**PARA CONSTRUIR UN  
MUNDO MÁS IGUALITARIO**

**GUÍA DE  
COMUNICACIÓN  
INCLUSIVA**



Ajuntament de  
Barcelona

**¿Por qué nos hace falta una comunicación inclusiva?**

**Pág. 4-5**

**¡Somos plurales!**

**Pág. 6-7**

**Racismo y prejuicios étnicos y culturales**

**Pág. 8-11**

**Género y LGTBI**

**Pág. 12-15**

**Personas con discapacidad o diversidad funcional**

**Pág. 16-19**

**Salud mental**

**Pág. 20-21**

**Medios de comunicación y lenguaje inclusivo**

**Pág. 22**

**Comunicación no verbal**

**Pág. 23**

**Comunicación con imágenes: ocho puntos para tener en cuenta**

**Pág. 24-25**

**“¡Ya no se puede decir nada!”**

**Pág. 26**

# ¿Por qué nos hace falta una comunicación inclusiva?

Una comunicación libre de estereotipos y prejuicios y que sea respetuosa con los colectivos oprimidos y/o vulnerabilizados es esencial para una buena convivencia.

Es importante tener presente la manera como las personas queremos ser nombradas y escucharnos.

Los cambios en nuestras sociedades son constantes y configuran una pluralidad que cada vez más abraza su diversidad y su complejidad.

Reflejar esta diversidad también en el lenguaje nos ayudará a construir un mundo más justo e igualitario. ¡Te ayudamos a hacerlo!



**Una comunicación respetuosa, que incluya y no excluya, genera empatía y nos ayuda en la convivencia.**

# Las personas somos plurales, el mundo es plural

Una persona se puede definir por múltiples ejes: edad, identidad sexual, color de piel, clase social, religión, origen, capacidades físicas o intelectuales, etc.

Las personas no nos definimos únicamente por uno de estos ejes (o ricos o negras u homosexuales), somos fruto de una combinación específica y única y eso nos sitúa en el mundo.

**Para conseguir ser una sociedad realmente igualitaria, estos ejes identitarios nunca deben jerarquizarse unos por encima de otros.**



**Somos mucho más que un color de piel o una identidad sexual: somos una combinación única de características. ¡Somos plurales!**

# Racismo y prejuicios étnicos y culturales

Un tercio de la ciudadanía de Barcelona proviene de orígenes y contextos culturales diversos. Eso comporta la convivencia de una gran diversidad de lenguas y religiones y una mayor presencia de personas racializadas.

La racialización es una construcción social que sitúa a las personas blancas por encima del resto, y eso tiene consecuencias administrativas, sociales, laborales, de estándares de belleza, etc.

Las razas no existen, el racismo sí. Hace mucho tiempo que se ha desmontado científicamente el argumento biológico que defiende las razas, pero eso no quiere decir que el racismo no exista y no se tenga que combatir.

Muchos países europeos colonizaron grandes partes del mundo, y las consecuencias de este proceso siguen presentes en muchos ámbitos de la sociedad.

**En nuestro lenguaje tenemos muchas expresiones que son consecuencia directa del etnocentrismo y el racismo, evitémoslas. Tenemos que construir un “nosotros” en el que todo el mundo tenga cabida.**



**Las personas europeas deberían dejar de creer que Europa es el ombligo del mundo.**

## Hacemos uso de muchas expresiones consecuencia de la colonialidad y el racismo, ¡evitémoslas!

Expresiones racistas y coloniales	Proponemos	Reflexión
persona inmigrante	<b>persona migrante</b>	La migración es un proceso que empieza y acaba. No es por sí mismo un rasgo definitorio.
inmigrante ilegal	<b>persona en situación (administrativa) irregular</b>	Ninguna persona es ilegal.
persona de color <i>negrito</i>	<b>persona negra / persona racializada / persona afrodescendiente</b>	En español <i>persona de color</i> se considera un eufemismo. El uso de diminutivos implica infantilización y menosprecio.
moro / mora	<b>persona del Magreb / persona marroquí / persona argelina...</b>	Es un insulto, evítalo.
inmigrante de segunda generación	<b>descendiente de personas que migraron</b>	La migración no se hereda.
terrorismo islámico	<b>Al Qaeda, Daesh, Boko Haram...</b>	Utilizamos el nombre del grupo terrorista concreto sin asociarlo a todo el islam o reducir la yihad a la violencia. terrorismo yihadista.
terrorismo yihadista		

Expresiones racistas y coloniales	Proponemos	Reflexión
raza gitana	<b>etnia gitana / pueblo gitano / pueblo romaní</b>	Los estudios de genética demuestran que el concepto de raza no es pertinente en seres humanos. Todas las personas pertenecen a la misma subespecie de homínidos pero tienen identidades y culturas diferentes.
ir al <i>paki</i> ir al <i>badulake</i>	<b>ir al supermercado / ir al [nombre del supermercado]</b>	Definir una tienda por el pretendido origen de la persona que la regente es excluyente. Además, <i>paki</i> surgió como un insulto y no debería utilizarse para designar a nadie.
comprar en el <i>chino</i>	<b>comprar en la tienda / comprar en [nombre de la tienda]</b>	

### ¿Sabes que hay expresiones habituales que son racistas?

Hay expresiones muy arraigadas que refuerzan la visión racista y colonial que tenemos del mundo: *trabajar como un negro, trabajo de chinos, ir hecho un gitano, sin moros en la costa...* Por suerte tenemos muchas expresiones alternativas, ¡usémoslas!

### ¡Ten cuidado de no generalizar!

Cuando generalizamos partimos de muchos prejuicios culturales y étnicos, especialmente si utilizamos macroetiquetas: *árabe, del este, asiático, latinoamericano, africano*, etc. Piensa que entre una persona etíope y una sudafricana hay más diferencias que entre personas catalanas y alemanas.

# Género y LGTBI

El género rige gran parte de nuestras vidas. La primera pregunta que nos hace la sociedad es si somos *niños o niñas*.

Vivimos en un mundo que entiende que las personas están divididas en dos tipos: el hombre y la mujer. Y, por lo tanto, que solo hay dos formas de cuerpos: los machos y las hembras, cada uno con unos cromosomas, hormonas y características sexuales determinadas.

Eso presupone que una persona con cuerpo de macho se identificará como hombre y tendrá comportamientos “masculinos”, y una persona con cuerpo de hembra se identificará como mujer y tendrá comportamientos “femeninos”. Además, también considera que los hombres y las mujeres son complementarios y se atraen sexualmente. Sin embargo, esta cuestión es mucho más compleja.

Además, nuestra sociedad patriarcal tiene una visión del mundo y de la cultura que considera todo lo masculino como universal y por encima del resto de géneros; eso fomenta la desigualdad.



**Un sistema binario es excluyente.  
¡Abramos más puertas!**

Expresiones excluyentes	Proponemos	Reflexiones
los padres, padres y madres	<b>las familias</b>	Hay muchas estructuras familiares, todas son familias.
los abuelos y abuelas	<b>las personas mayores</b>	Con <i>abuelos</i> y <i>abuelas</i> solo nos referimos a las personas mayores que han tenido descendencia.
madre soltera	<b>madre</b>	Hay que ir con cuidado para no hacer explícito el estado civil solo cuando la persona no tiene pareja. Las familias monoparentales son estructuras familiares.

Expresiones homófobas o sexistas	Proponemos	Reflexiones
“Que te den por el culo”	<b>“Vete a freír espárragos”</b>	No se tiene que criminalizar una práctica sexual generalmente asociada a relaciones gais.
“Esto es una mariconada”	<b>“Esto es una tontería”</b>	Utilizar <i>mariconada</i> , que parte de un insulto, es homófobo.
“¡Lloras como una niña!”	<b>“¡Grita y llora tanto como quieras!”</b>	Evita los estereotipos sexistas que generan desigualdad.

### LGTBI engloba a más gente, no solo a hombres gais

Si decimos *colectivo gay* solo nos referimos a los hombres homosexuales. No hay que invisibilizar a lesbianas, transexuales y transgénero, bisexuales, intersexuales, queer, asexuales, etc., que sí que aglutina el término LGTBI y sus variantes (LGTBQ, LGBTI+...).

Expresiones no respetuosas	Proponemos	Reflexiones
hermafrodita	<b>persona intersexual / persona con DSD</b> ( <i>diferencias en el desarrollo sexual</i> )	Los caracoles son hermafroditas... pero para designar a personas este término es incorrecto.
cambio de sexo	<b>operaciones de afirmación de género</b>	Las modificaciones corporales que hacen las personas trans no cambian su género, sino que (re)afirman el género que han escogido y con el que se identifican.

### No hay nadie normal, todo el mundo es diferente

No tenemos que partir de la premisa de que la normalidad es ser heterosexual y cisgénero. Una persona cisgénero es aquella que está de acuerdo con el género que se le asignó al nacer.

Expresiones androcéntricas	Proponemos	Reflexiones
los alumnos	<b>alumnado</b>	Hay que hacer uso de sustantivos genéricos, colectivos o abstractos.
el destinatario	<b>persona destinataria</b>	Si se habla siempre en masculino genérico se invisibiliza a las mujeres y se refuerzan los estereotipos. ¡Evítalo!
todos hacen lo que quieren	<b>todo el mundo hace lo que quiere</b>	
los trabajadores	<b>las trabajadoras y los trabajadores</b>	Desdobra el término.

### ¡Ojo! Desdoblar también es excluyente

Es importante recordar que al desdoblar excluimos a las personas que no se identifican como hombre o mujer. En Suecia han encontrado una solución para evitar el desdoblamiento: el uso del pronombre neutro. La academia de la lengua de Suecia aceptó como válido el pronombre neutro que reclamaba una parte de la población, y ahora se utiliza de forma habitual.



# Personas con discapacidad o diversidad funcional

La discapacidad física, auditiva, visual, intelectual y por trastorno mental es parte de la diversidad humana. Es una condición determinada por factores personales y de contexto. Si eliminamos los obstáculos del entorno, se garantizan los derechos de todas las personas con discapacidad.

**Tenemos que utilizar una comunicación respetuosa para incluir y visibilizar a las personas con discapacidad.**

**¿Cómo podemos hacerlo?**

Expresiones no respetuosas	Proponemos	Reflexiones
discapacidad	persona con discapacidad / persona en situación de discapacidad	Ponemos énfasis en la persona y no en la discapacidad.
incapacidad	el nombre de la persona: Laura, Miquel...	
deficiente	persona con discapacidad intelectual	Una persona sin discapacidad no es “normal” frente a una persona que tiene discapacidad. El concepto de “normalidad” es otra forma de discriminación y exclusión.
mongólico		
minusválido		
inválido		
paralítico	persona con discapacidad física / persona con movilidad reducida	
cojo		
disminuido		

Expresiones no respetuosas	Proponemos	Reflexiones
defecto de nacimiento	<b>discapacidad congénita</b>	No son defectos, son condiciones que pueden aparecer incluso antes de nacer.
el ciego invidente	<b>persona ciega / persona con ceguera</b>	
el sordo el sordomudo	<b>persona sorda / persona con sordera</b>	Ponemos énfasis en la persona y no en la discapacidad. <i>Las personas sordas no son mudas.</i>
el sordociego	<b>persona sordociega / persona con sordoceguera</b>	
lenguaje de signos	<b>lengua de signos</b>	La lengua de signos española (LSE), por ejemplo, cumple todas las funciones comunicativas posibles y tiene unas características que la distinguen como lengua.

### Personas con discapacidad o diversidad funcional

La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad utiliza el término *persona con discapacidad*. Con todo, hay asociaciones, entidades y personas que prefieren el uso del término *persona con diversidad funcional*.

### ¡Ten cuidado!

Hay que evitar descripciones negativas o sensacionalistas (*víctima de, sufre de, relegado a una silla de ruedas*), una infantilización permanente (*sordito, cieguito, enfermito...*) o ser condescendientes (*campeones, héroes...*).

# Salud mental

Una de cada cuatro personas experimentará algún problema de salud mental a lo largo de su vida.

El trastorno mental no necesariamente disminuye ni deteriora las facultades mentales, sino que más bien las altera de forma esporádica.

**Un uso no inclusivo de la comunicación dificulta la convivencia y alimenta un estigma que parte del desconocimiento y de los prejuicios. ¡Evitémoslo!**

Expresiones no respetuosas	Proponemos	Reflexiones
demente	<b>persona que tiene un diagnóstico de...</b>	Todas las personas somos tan susceptibles de tener problemas de salud mental como de sufrir cualquier otra enfermedad. Somos mucho más que un diagnóstico médico.
loco	<b>persona con problemas de salud mental</b>	
trastornado		
enfermo mental	<b>personas que tienen o conviven con un trastorno mental</b>	
esquizofrénico		
recluido / encerrado en un manicomio	<b>paciente o persona usuaria de centros de salud mental</b>	Muchas personas con un diagnóstico en el ámbito de la salud mental viven una vida normalizada. Su tratamiento y recuperación son posibles.
interno en un psiquiátrico	<b>persona en proceso de recuperación</b>	
“Vivimos una situación esquizofrénica”	<b>“Vivimos una situación compleja / cambiante”</b>	Evitar expresiones y metáforas que estigmaticen la salud mental o la frivolicen.
“Pareces bipolar”	<b>“Eres muy voluble”</b>	
“Hoy estoy muy depre”	<b>“Hoy tengo el día triste”</b>	

# El lenguaje no inclusivo de algunos medios de comunicación puede condicionar nuestro pensamiento, ¡cuidado!

Hay que tener una visión crítica, también, con el lenguaje y la comunicación no inclusiva que recibimos desde medios de comunicación.

Expresiones no respetuosas	Reflexiones
“Ibiza desbordada con la llegada de cincuenta inmigrantes en cinco pateras”	Utilizar palabras o expresiones como <i>avalancha</i> , <i>oleada</i> , <i>flujo</i> (de inmigrantes), <i>desbordar</i> ... es sensacionalista, catastrofista y sobredimensiona la realidad.
“Un hombre diagnosticado con esquizofrenia entra a robar en una tienda de ropa”	Hay que mencionar los problemas de salud mental solo cuando son imprescindibles para entender correctamente una noticia. Pero debemos tener claro que un diagnóstico de salud mental no justifica un carácter o comportamiento agresivo. Ni tampoco el origen, la religión o la etnia.
“Juanita Reina, también conocida como Francisco Moreno Martínez”	Hacer referencia al nombre administrativo de una persona trans vulnera sus derechos.
“Se buscan voluntarios para encuestar sintechos”	Vivir en la calle es una situación. Si lo tenemos que especificar sería más correcto decir <i>persona sin hogar</i> o que <i>duerme en la calle</i> .

# Comunicación no verbal: los gestos también comunican y pueden ser irrespetuosos.

La comunicación no es solo lo que decimos o mostramos, sino también cómo lo hacemos. Nuestro cuerpo también se comunica, muchas veces de forma involuntaria. Es importante ser conscientes. ¡Te damos unos cuantos ejemplos!

- Mucha gente modula la voz cuando habla con personas con discapacidad, personas migrantes o personas mayores, como si hablara con niños.
- Los hombres tienden a ocupar mucho más espacio: utilizan más turnos de palabra, se sientan ocupando un espacio excesivo en el transporte público...
- En muchas ocasiones nos dirigimos a la persona intérprete para hablar con la persona sorda.
- Es muy habitual que el último asiento en ocuparse en el metro sea el de al lado de una persona racializada.

# La comunicación con imágenes también debe ser inclusiva.

## ¿Quieres saber cómo hacerlo?

Ten presentes estos ocho puntos:

### 1 ¿Quién se representa?

¿Aparecen personas no blancas? ¿Hemos evitado que solo aparezcan hombres?

### 2 ¿Aparecen familias y relaciones afectivas diversas?

Recuerda que las familias son muy diversas: familias homoparentales, monoparentales, sin descendencia, criaturas tutorizadas...

### 3 ¿Todos los cuerpos son normativos? ¿Aparecen personas con discapacidad? ¿Gente que no sea delgada o alta?

4 **¿Utilizamos estereotipos de género?** Debemos evitar relacionar a las personas con unos roles supuestamente definidos por su género. Recuerda que al representar a mujeres no hay que

cosificarlas ni hipersexualizarlas por defecto. ¿Harías la misma representación con un hombre?

### 5 ¿Si representamos otro país o hablamos de lo foráneo lo hacemos a partir de estereotipos?

No reproduzcas tópicos: ¡informatate! Si no te gusta que te representen a partir de prejuicios, no lo hagas con los demás.

### 6 ¿Hemos formado un equipo inclusivo antes de empezar el proyecto? La auténtica inclusión es contar con todo el mundo.

### 7 ¿Las personas con discapacidad son tratadas como cualquier otra persona o se promueve una visión caritativa o paternalista?

8 **¿Utilizamos una comunicación accesible?** Subtítulos, audiodescripción, texto en braille, lectura fácil...



¿Sabes por qué esta imagen podría considerarse inclusiva? ¡Echa un vistazo a los ocho puntos de la página anterior!

# “¡Ya no se puede decir nada!”

Hay muchas alternativas para expresarnos sin tener que recurrir a palabras, expresiones o imágenes que pueden marginar, hacer daño y alimentar el prejuicio que tenemos de muchas personas y colectivos.

Encontrar un lenguaje consensuado nos hará ser una sociedad más respetuosa y empática.

Una comunicación más inclusiva nos ayudará a redefinir el mundo que nos rodea y a tener presente toda la diversidad.



Esta guía te puede dar unas premisas para comunicarte de una manera más respetuosa, pero siempre hay que escuchar las necesidades de la persona a quien te refieres y consensuar los términos.

Si te fijas, en el texto de esta guía hemos evitado los marcadores de género. Es posible.

**¡COMPARTE ESTA GUÍA!**

**[barcelona.cat/guia-comunicacion-inclusiva](http://barcelona.cat/guia-comunicacion-inclusiva)**

# **¿NOS AYUDAS A ROMPER ESTEREOTIPOS CON EL USO DE LA COMUNICACIÓN?**