



PER CONSTRUIR UN  
MÓN MÉS IGUALITARI

# GUIA DE COMUNICACIÓ INCLUSIVA



Ajuntament de  
Barcelona

**Per què ens cal una comunicació inclusiva?**  
**Pàg. 4-5**

**Som plurals!**  
**Pàg. 6-7**

**Racisme i prejudicis ètnics i culturals**  
**Pàg. 8-11**

**Gènere i LGTBI**  
**Pàg. 12-15**

**Persones amb discapacitat o diversitat funcional**  
**Pàg. 16-19**

**Salut mental**  
**Pàg. 20-21**

**Mitjans de comunicació i llenguatge inclusiu**  
**Pàg. 22**

**Comunicació no verbal**  
**Pàg. 23**

**Comunicació amb imatges: 8 punts per tenir en compte**  
**Pàg. 24-25**

**“Ja no es pot dir res!”**  
**Pàg. 26**

# Per què ens cal una comunicació inclusiva?

Una comunicació lliure d'estereotips i prejudicis i que sigui respectuosa amb els col·lectius oprimits i/o vulnerabilitzats és essencial per a una bona convivència.

És important tenir present la manera com les persones volem ser anomenades i escoltar-nos.

Els canvis a les nostres societats són constants i configuren una pluralitat que cada cop més abraça la seva diversitat i la seva complexitat.

Reflectir aquesta diversitat també en el llenguatge ens ajudarà a construir un món més just i igualitari. Nosaltres t'ajudem a fer-ho!



**Una comunicació respectuosa, que inclogui i no exclougui, genera empatia i ens ajuda en la convivència.**

# Les persones som plurals, el món és plural

Una persona es pot definir per múltiples eixos: edat, identitat sexual, color de pell, classe social, religió, origen, capacitats físiques o intel·lectuals, etc.

Les persones no ens definim únicament per un d'aquests eixos (o riques o negres o homosexuals), som fruit d'una combinació específica i única i això ens situa en el món.

**Per aconseguir ser una societat realment igualitària, aquests eixos identitaris mai han de jerarquitzar-se els uns per sobre dels altres.**



**Som molt més que un color de pell o una identitat sexual: som una combinació única de característiques. Som plurals!**

# Racisme i prejudicis ètnics i culturals

Un terç de la ciutadania de Barcelona prové d'òrigens i contextos culturals diversos. Això comporta la convivència d'una gran diversitat de llengües i religions i una presència més gran de persones racialitzades.

La racialització és una construcció social que situa les persones blanques per sobre de tota la resta i això té conseqüències administratives, socials, laborals, d'estàndards de bellesa, etc.

Les races no existeixen, el racisme sí. Fa molt temps que s'ha desmuntat científicament l'argument biològic que defensa les races, però això no vol dir que el racisme no existeixi i que s'hagi de combatre.

Molts països europeus van colonitzar grans parts del món, i les conseqüències d'aquest procés segueixen presents en molts àmbits de la societat.

**En el nostre llenguatge tenim moltes expressions que són conseqüència directa de l'etnocentrisme i el racisme, evitem-les. Cal que construïm un "nosaltres" on tothom tingui cabuda.**



**Les persones europees haurien de deixar de creure que Europa és el melic del món.**

# Fem ús de moltes expressions conseqüència de la colonialitat i el racisme, evitem-les!

Expressions racistes i colonials	Proposem	Reflexió
persona immigrant	<b>persona migrant</b>	La migració és un procés que comença i acaba. No és per si mateix un tret definitori.
immigrant il·legal	<b>persona en situació (administrativa) irregular</b>	Cap persona és il·legal.
persona de color <i>negret</i>	<b>persona negra / persona racialitzada / persona afrodescendent</b>	En català <i>persona de color</i> es considera un eufemisme. L'ús de diminutius implica infantilització i menysteniment.
moro/mora	<b>persona del Magrib / persona marroquina / persona algeriana...</b>	És un insult, evita-ho.
immigrant de segona generació	<b>descendent de persones que van migrar</b>	La migració no s'hereta.
terrorisme islàmic	<b>Al Qaeda, Daesh, Boko Haram...</b>	Utilitzem el nom del grup terrorista concret sense associar-lo a tot l'islam o reduir la gihad a la violència.
terrorisme gihadista		

Expressions racistes i colonials	Proposem	Reflexió
raça gitana	<b>ètnia gitana / poble gitano / poble romani</b>	Els estudis de genètica demostren que el concepte de raça no és pertinent en éssers humans. Totes les persones pertanyen a la mateixa subespècie d'homínids però tenen identitats i cultures diferents.
anar al <i>paki</i> anar al <i>badulake</i>	<b>anar al supermercat / anar al “nom del supermercat”</b>	Definir una botiga pel pretès origen de la persona que la regenta és exclouent. A més, <i>paki</i> va sorgir com un insult i no s'hauria d'utilitzar per designar ningú.
comprar al <i>xino</i>	<b>comprar a la botiga / comprar al “nom de la botiga”</b>	

## Saps que hi ha expressions habituals que són racistes?

Hi ha expressions molt arrelades que reforcen la visió racista i colonial que tenim del món: *treballar com un negre, feina de xinos, anar com un gitano, sense moros a la costa...* Per sort tenim moltes expressions alternatives, usem-les!

## Ves amb compte de no generalitzar!

Quan generalitzem partim de molts prejudicis culturals i ètnics, especialment si utilitzem macroetiquetes: àrab, de l'est, asiàtic, llatinoamericà, africà, etc. Pensa que entre una persona etiòp i una sud-africana hi ha més diferències que entre persones catalanes i alemanyes.

# Gènere i LGTBI

El gènere regeix gran part de les nostres vides. La primera pregunta que ens fa la societat és si som *nens o nenes*.

Vivim en un món que entén que les persones estan dividides en dos tipus: l'home i la dona. I, per tant, que només hi ha dues formes de cossos: els mascles i les femelles, cadascun amb uns cromosomes, hormones i característiques sexuals determinades.

Això pressuposa que una persona amb cos de mascle s'identificarà com a home i tindrà comportaments "masculins", i una persona amb cos de femella s'identificarà com a dona i tindrà comportaments "femenins". A més, també considera que els homes i les dones són complementaris i s'atrauen sexualment. Tot això, però, és molt més complex.

A més, la nostra societat patriarcal té una visió del món i de la cultura que considera tot allò masculí com universal i per sobre de la resta de gèneres; això fomenta la desigualtat.



**Un sistema binari és excloent.  
Obrim més portes!**

Expressions excloents	Proposem	Reflexions
els pares, pares i mares	<b>les famílies</b>	Hi ha moltes estructures familiars, totes elles són famílies.
els avis i àvies	<b>la gent gran</b>	Amb <i>avis</i> i <i>àvies</i> només ens referim a la gent gran que ha tingut descendència.
mare soltera	<b>mare</b>	Cal anar amb compte de no fer explícit l'estat civil només quan la persona no té parella. Les famílies monoparentals són estructures familiars.

Expressions homòfobes o sexistes	Proposem	Reflexions
“Que et donin pel cul”	<b>“Ves a pastar fang”</b>	No s’ha de criminalitzar una pràctica sexual generalment associada a relacions gais.
“Això és una mariconada”	<b>“Això és una ximpleria”</b>	Utilitzar <i>mariconada</i> , que parteix d’un insult, és homòfob.
“Plores com una nena!”	<b>“Crida i plora tant com vulguis!”</b>	Evita els estereotips sexistes que generen desigualtat.

### LGTBI engloba més gent que només homes gais

Si diem *col·lectiu gai* només ens referim als homes homosexuals. No hem d’invisibilitzar les lesbianes, transsexuals i transgènere, bisexuals, intersexuals, *queer*, asexuals, etc. que sí que aglutina el terme LGTBI i les seves variants (LGTBQ, LGBTI+...).

Expressions no respectuoses	Proposem	Reflexions
hermafrodita	<b>persona intersexual / persona amb DSD</b> ( <i>diferències en el desenvolupament sexual</i> )	Els cargols són hermafrodites... però per designar persones el terme és incorrecte!
canvi de sexe	<b>operacions d’afirmació de gènere</b>	Les modificacions corporals que fan les persones trans no canvien el seu gènere sinó que (re)afirmen el gènere que han escollit i amb el qual s’identifiquen.

### No hi ha ningú normal, tothom és diferent

No hem de partir de la premissa que la normalitat és ser heterosexual i cisgènere. Una persona cisgènere és aquella que està d’acord amb el gènere que se li va assignar en néixer.

Expressions androcèntriques	Proposem	Reflexions
els alumnes	<b>alumnat</b>	Cal fer ús de substantius genèrics, col·lectius o abstractes.
el destinatari	<b>persona destinatària</b>	Si es parla sempre en masculí genèric s’invisibilitza les dones i es reforça els estereotips. Evita-ho!
tots fan el que volen	<b>tothom fa el que vol</b>	
els treballadors	<b>les treballadores i els treballadors</b>	Desdobra el terme.

### Ull! Desdoblar també és excloent

És important recordar que en desdoblar excloem aquelles persones que no s’identifiquen com a home o dona. A Suècia han trobat una solució per evitar el desdoblament: l’ús del pronom neutre. L’acadèmia de la llengua de Suècia va acceptar com a vàlid el pronom neutre que reclamava una part de la població i ara s’utilitza de manera habitual.



# Persones amb discapacitat o diversitat funcional

La discapacitat física, auditiva, visual, intel·lectual i per trastorn mental és part de la diversitat humana. És una condició determinada per factors personals i de context. Si eliminem els obstacles de l'entorn es garanteixen els drets de totes les persones amb discapacitat.

**Hem d'utilitzar una comunicació respectuosa per incloure i visibilitzar les persones amb discapacitat.**

**Com ho podem fer?**

Expressions no respectuoses	Proposem	Reflexions
discapacitat	persona amb discapacitat / persona en situació de discapacitat	
incapacitat		
	el nom de la persona: la Laura, en Miquel...	Posem èmfasi en la persona i no en la discapacitat.
deficient	persona amb discapacitat intel·lectual	Una persona sense discapacitat no és "normal" vers una persona que té discapacitat. El concepte de "normalitat" és una altra forma de discriminació i exclusió.
mongòlic		
minusvàlid	persona amb discapacitat física / persona amb mobilitat reduïda	
invàlid		
paralític		
coix		
disminuït		

Expressions no respectuoses	Proposem	Reflexions
defecte de naixement	<b>discapacitat congènita</b>	No són defectes, són condicions que poden aparèixer fins i tot abans de néixer.
el cec invident	<b>persona cega / persona amb ceguesa</b>	
el sord el sordmut	<b>persona sorda / persona amb sordesa</b>	Posem èmfasi en la persona i no en la discapacitat. <i>Les persones sordes no són mudes.</i>
el sordcec	<b>persona sordcega / persona amb sordceguesa</b>	
llenguatge de signes	<b>llengua de signes</b>	La llengua de signes catalana (LSC), per exemple, aconsegueix totes les funcions comunicatives possibles i té unes característiques que la distingeixen com a llengua.

### Persones amb discapacitat o diversitat funcional

La Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat fa servir el terme *persona amb discapacitat*. Amb tot, hi ha associacions, entitats i persones que prefereixen l'ús del terme *persona amb diversitat funcional*.

### Ves amb compte!

Hem d'evitar descripcions negatives o sensacionalistes (*víctima de, pateix de, relegat a una cadira de rodes*), una infantilització permanent (*sordet, ceguet, malaltó...*) o ser condescendents (*campions, herois...*).

# Salut mental

Una de cada quatre persones experimentarà algun problema de salut mental al llarg de la seva vida.

El trastorn mental no necessàriament disminueix ni deteriora les facultats mentals, sinó que més aviat les altera de forma esporàdica.

**Un ús no inclusiu de la comunicació dificulta la convivència i alimenta un estigma que parteix del desconeixement i dels prejudicis. Evitem-ho!**

Expressions no respectuoses	Proposem	Reflexions
dement	<b>persona que té un diagnòstic de...</b>	Totes les persones som tan susceptibles de tenir problemes de salut mental com de patir qualsevol altra malaltia. Som molt més que un diagnòstic mèdic.
boig	<b>persona amb problemes de salut mental</b>	
trastornat		
malalt mental	<b>persones que tenen o conviuen amb un trastorn mental</b>	
esquizofrènic		
reclòs / tancat en un manicomi	<b>pacient o persona usuària de centres de salut mental</b>	Moltes persones amb un diagnòstic en l'àmbit de la salut mental viuen una vida normalitzada. El seu tractament i recuperació són possibles.
intern en un psiquiàtric	<b>persona en procés de recuperació</b>	
“Vivim una situació esquizofrènica”	<b>“Vivim una situació complexa/canviant”</b>	Evitar expressions i metàfores que estigmatitzen la salut mental o la frivolitzin.
“Sembles bipolar”	<b>“Ets molt voluble”</b>	
“Avui estic molt depre”	<b>“Avui tinc el dia trist”</b>	

# El llenguatge no inclusiu d'alguns mitjans de comunicació pot condicionar-nos el pensament, compte!

Cal tenir una visió crítica, també, amb el llenguatge i la comunicació no inclusiva que rebem des de mitjans de comunicació.

Expressions no respectuoses	Reflexions
“Eivissa desbordada amb l'arribada de cinquanta immigrants en cinc pasteres”	Utilitzar paraules o expressions com <i>allau</i> , <i>onada</i> , <i>flux</i> (d'immigrants), <i>desbordar...</i> és sensacionalista, catastrofista i sobredimensiona la realitat.
“Un home diagnosticat amb esquizofrènia entra a robar en una botiga de roba”	Cal esmentar els problemes de salut mental només quan són imprescindibles per entendre correctament una notícia. Però hem de tenir clar que un diagnòstic de salut mental no justifica un caràcter o comportament agressiu. Ni tampoc l'origen, la religió o l'ètnia.
“Juanita Reina, també coneguda com Francisco Moreno Martínez”	Fer referència al nom administratiu d'una persona trans vulnera els seus drets.
“Es busquen voluntaris per enquestar sensesostres”	Viure al carrer és una situació. Si l'hem d'especificar seria més correcte dir <i>persona sense llar</i> o que <i>dorm al carrer</i> .

# Comunicació no verbal: els gestos també comuniquen i poden ser irrespectuosos.

La comunicació no és només el que diem o mostrem, sinó també com ho fem. El nostre cos també es comunica, molts cops de forma involuntària. És important ser-ne conscients. Te'n donem uns quants exemples!

- Molta gent modula la veu quan parla amb persones amb discapacitat, persones migrants o gent gran com si parlés amb infants.
- Els homes tendeixen a ocupar molt més espai: utilitzen més torns de paraula, s'eixancarren al transport públic...
- En moltes ocasions ens dirigim a la persona intèrpret per parlar amb la persona sorda.
- És molt habitual que el darrer seient a omplir-se al metro sigui el del costat de la persona racialitzada.

# La comunicació amb imatges també ha de ser inclusiva. Vols saber com fer-ho?

Tingues presents aquests 8 punts:

## 1 Qui s'hi representa?

Hi apareixen persones no blanques? Hem evitat que només hi apareguin homes?

## 2 Hi apareixen famílies i relacions afectives diverses?

Recorda que les famílies són molt diverses: famílies homoparentals, monoparentals, sense descendència, criatures tutoritzades...

## 3 Tots els cossos són normatius?

Hi apareixen persones amb discapacitat? Gent que no sigui prima o alta?

## 4 Utilitzem estereotips de gènere?

Hem d'evitar relacionar les persones amb uns rols suposadament definits pel seu gènere. Recorda que quan representem dones no hem de cosificar-les ni

hipersexualitzar-les per defecte. Faries la mateixa representació amb un home?

## 5 Si representem un altre país o parlem d'allò forà ho fem a partir d'estereotips?

No reproduïm tòpics: in-forma't! Si no t'agrada que et representin a partir de prejudicis no ho facis amb els altres.

## 6 Hem format un equip inclusiu abans de començar el projecte?

L'autèntica inclusió és comptar amb tothom.

## 7 Les persones amb discapacitat són tractades com qualsevol altra persona o es promou una visió caritativa /paternalista?

## 8 Utilitzem una comunicació accessible?

Subtítols, audiodescripció, text en braille, lectura fàcil...



Saps per què aquesta imatge es podria considerar inclusiva? Fes un cop d'ull als 8 punts de la pàgina anterior!

# “Ja no es pot dir res!”

**Hi ha moltes alternatives per expressar-nos sense haver de recórrer a paraules, expressions o imatges que poden marginar, fer mal i alimentar el prejudici que tenim de moltes persones i col·lectius.**

**Trobar un llenguatge consensuat ens farà ser una societat més respectuosa i empàtica.**

**Una comunicació més inclusiva ens ajudarà a redefinir el món que ens envolta i a tenir present tota la diversitat.**



**Aquesta guia et pot donar unes premisses per intentar tenir una comunicació més respectuosa, però sempre cal escoltar les necessitats de la persona a qui et refeixes i consensuar-ne els termes.**

**Si t'hi fixes, en el text d'aquesta guia hem evitat els marcadors de gènere! És possible.**

**COMPARTEIX AQUESTA GUIA!**

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

# **ENS AJUDES A TRENCAR ESTEREOTIPS AMB L'ÚS DE LA COMUNICACIÓ?**