



Manual de COMUNICACIÓN inclusiva

¡Siendo más inclusivos vivimos en un mundo mejor!





cencosud

Manual de COMUNICACIÓN inclusiva

¡Siendo más inclusivos vivimos en un mundo mejor!



ÍNDICE

Capítulo

Pág.

1. Política de Diversidad e Inclusión

3

2. Introducción

4

3. Guía para la comunicación escrita

5

4. Guía para la comunicación verbal

14

5. Guía para la comunicación visual

19

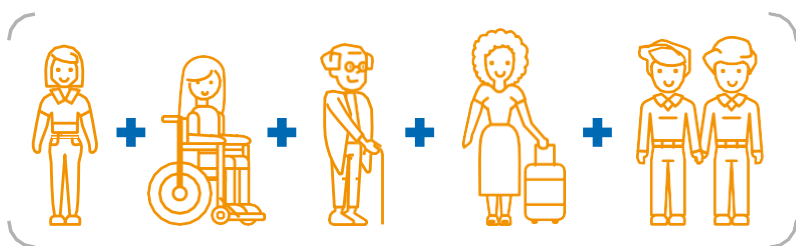
POLÍTICA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En las Empresas del grupo Cencosud contamos con una Política de Diversidad e Inclusión con la que aspiramos a mejorar la vida de nuestras y nuestros Clientes proporcionando experiencias de compra memorables. En este sentido, **buscamos generar culturas organizacionales fuertes y centradas en las personas, dónde se promueva el respeto y se acepte la diversidad.**

En las Empresas del grupo Cencosud contamos con una Política de Diversidad e Inclusión con la que aspiramos a mejorar la vida de nuestras y nuestros Clientes proporcionando experiencias de compra memorables. En este sentido,

En las Empresas del grupo Cencosud tenemos la certeza que contar con equipos diversos de trabajo, que sean un reflejo de las sociedades en donde estamos inmersos, nos permite entender mejor a nuestros y nuestras clientas y así poder atender y dar respuesta mejor a sus necesidades.

➤ **Para la organización es un privilegio contar con equipos de trabajo de distintas culturas, naciones, religiones o creencias, orientaciones sexuales, habilidades, conocimientos y cualquier otra característica, dado que todas y todos tenemos algo único que aportar.** ⇨



Somos conscientes que el aporte que generan las personas que trabajan aquí contribuyan desde su responsabilidad al resultado global de la Compañía, por lo que nos aseguramos de brindar el ambiente laboral propicio para que todas puedan desplegar su máximo potencial y desarrollándose personal y laboralmente.



2.

INTRODUCCIÓN

Desde la Comunidad de Comunicaciones incentivamos el fortalecimiento de la comunicación inclusiva al interior de la Compañía, promoviendo un trato con respeto, digno y de confianza para todas las personas que establezcan un vínculo laboral con el grupo Cencosud y sus unidades de negocio.

⇒ **En nuestra Compañía no se permite ningún tipo de discriminación, ya sea en el relacionamiento con nuestras y nuestros compañeros de trabajo, Clientes o cualquier otro grupo de interés.** ⇐ Entendemos discriminación como cualquier distinción, exclusión o preferencia no justificada que produzca el rechazo o desigualdad en las oportunidades basada en motivos de raza o étnica, situación socioeconómica, idioma, sexo, orientación sexual identidad de género, estado civil, filiación o discapacidad.



Queremos entregar las herramientas necesarias para llevar a cabo nuestro compromiso con la diversidad e inclusión y a través de este **Manual de Comunicación Inclusiva**, ofrecer algunas recomendaciones para que persona se comunique a través de un lenguaje respetuoso con la diversidad y dignidad de las personas, ya sea de manera escrita, verbal y/o visual.



3.

GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN ESCRITA



GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN ESCRITA

En Cencosud manifestamos la necesidad de establecer pautas generales para el uso del lenguaje en los diferentes tipos de comunicación interna que manejamos. A continuación exponemos una serie de referencias sobre cómo comunicar de manera neutral, aplicando un lenguaje inclusivo de género.

3.1) Evitamos el uso genérico del masculino

Es posible utilizar palabras mencionando a ambos sexos sin incurrir en ningún error lingüístico ni excluir a la mujer:

✘ EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR...
Interesado	▶ Persona interesada/ Interesado o interesada
Datos del Colaborador	▶ Datos del Colaborador o Colaboradora
El solicitante	▶ Quien solicita / La o el solicitante
Usuario	▶ Usuario o usuaria / La persona usuaria / El personal usuario

No usamos términos en masculino con sentido genérico para referirnos tanto a mujeres como a hombres. Ni el término hombre(s) para designar a toda la humanidad.

La razón principal para evitar el uso de estas expresiones, es porque identifica a los hombres y niños como únicos protagonistas de la historia, generando una identidad invisible de las mujeres y niñas, quienes terminan siendo excluidas del lenguaje.



3.2) Recurrimos a genéricos universales, colectivos sustantivos abstractos, siempre y cuando no se pierda el sentido de lo que queremos decir

✘ EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR... ✔
El hombre	▶ El ser humano
Los ciudadanos	▶ La ciudadanía
Todos	▶ La totalidad
Los administrativos	▶ El personal administrativo

3.3) Recurrimos a un trato simétrico para hombres y mujeres cuando no se cuenta con genéricos universales, colectivos o sustantivos

Es recomendable alternar el orden de precedencia de femenino y masculino, de tal manera que durante el discurso en algunos casos aparezca antepuesto el femenino y en otras, el masculino. Ej: “Las y los trabajadores asistentes”; “Los y las funcionarias de turno”; “los y las compañeras”, “las y los elegidos...”.

3.4) Utilizamos cargos con distinción de género



EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR...
✘ Gerente	▶ Gerenta
Ingeniero	▶ Ingeniera





3.5) Utilizamos términos genéricos

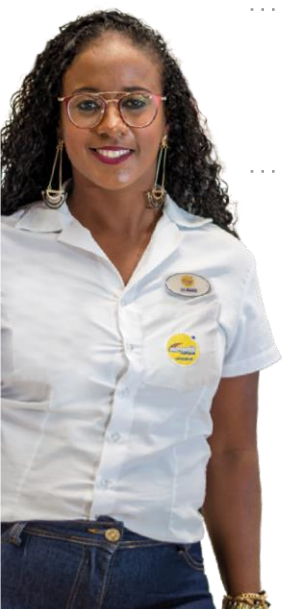
Reemplazaremos palabras con masculino genérico por palabras genéricas que incluyen ambos sexos:

✗ EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR... ✓
En Cencosud celebramos el Día de los Niños...	En Cencosud celebramos el Día de la Niñez...
Invitamos a los jóvenes a inscribirse...	Invitamos a la juventud a inscribirse...
Vicepresidente de Recursos Humanos	Vicepresidencia de Recursos Humanos
Desde la historia del hombre se ha visto...	Desde la historia de la humanidad se ha visto...

3.6) Utilizamos términos metonímicos

Se trata de realizar una **trasnominación**, donde se sustituye un término por otro, autor-obra o contigüidad:

✗ EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR... ✓
Los representantes de las empresas estarán en el evento...	Las empresas estarán en el evento...
Tendremos muchas capacitaciones para los trabajadores...	Tendremos muchas capacitaciones para toda la gente...
Los Jefes de la Sección de verduras deben estar en...	Las Jefaturas de la Sección de verduras deben estar en...
Los Gerentes de Recursos Humanos se encontrarán en...	Las Gerencias de Recursos Humanos se encontrarán en...





3.7) Omitimos el artículo en los sustantivos neutros

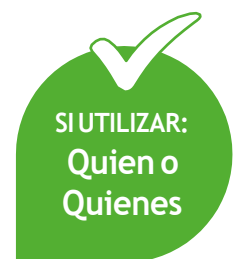
En casos específicos se puede obviar el uso de artículos para generar una oración neutra:

X	EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR...	✓
	Los representantes de las empresas estarán en el evento...	▶ Representantes de las empresas estarán en el evento...	
	Los estudiantes estaban de acuerdo en que se...	▶ Estudiantes estaban de acuerdo en que se...	
	Los Colaboradores que estén alegres recibirán una manzana...	▶ Colaboradores que estén alegres recibirán una manzana...	

3.8) Usamos “quien” o “quienes”

Con el fin de omitir términos excluyentes, de ser posible utilizamos estos términos:

X	EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR...	✓
	Queremos que nuestros clientes estén felices...	▶ Queremos que quienes compren en nuestras Tiendas estén felices...	
	Los que estén interesados pueden pasar mañana al...	▶ Quienes estén interesados pueden pasar mañana al...	
	El Colaborador que esté de acuerdo con este argumento...	▶ Quien esté de acuerdo con este argumento...	





3.9) Personalizamos en la medida de lo posible

En Cencosud proponemos tener relaciones horizontales y de confianza en todos los espacios y ambientes, por tanto te invitamos a hablar sin el uso de “Sr o Sra”, “Don o Doña” o cualquier expresión antes del nombre:

X	EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR...	✓
	Estimado Señor Eric Basset	▶ Estimado Eric Basset	
	Hola, doña Anamaría	▶ Hola, Anamaría	
	La señorita Laura ya está disponible	▶ Laura ya está disponible	
	Sí jefe, Don Francisco necesita...	▶ Sí, Francisco necesita...	

3.10) Usamos convenciones administrativas

Con el fin de omitir términos excluyentes, de ser posible utilizamos estos términos:



X	EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR...	✓
	El demandante	▶ La parte demandante...	
	El acreedor	▶ La parte acreedora...	
	Los Directivos	▶ La Junta Directiva	

X
NO UTILIZAR:
Sr o Sra,
Don o Doña



3.11) Supresión de términos que no aportan información

En algunos momentos es posible eliminar términos que no generan ningún cambio en la oración:

 EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR... 
<p>Durante las vacaciones escolares nuestras Tiendas cambiarán la hora de apertura para adaptarse a los nuevos horarios de los niños.</p>	<p>Durante las vacaciones escolares nuestras Tiendas cambiarán la hora de apertura para adaptarse a los nuevos horarios.</p>
<p>El Departamento de Formación ofrece a los Colaboradores diversas actividades, destinadas todas ellas el desarrollo de carrera de estos Colaboradores en Cencosud.</p>	<p>El Departamento de Formación ofrece diversas actividades, destinadas todas ellas el desarrollo de carrera en Cencosud.</p>
<p>Pensamos en el medio ambiente por eso entregaremos a todos los Colaboradores una semilla para que cada uno la siembre y cuide.</p>	<p>Pensamos en el medio ambiente por eso te entregaremos una semilla para que la siembren y cuiden.</p>

Hay algunos sustantivos colectivos o abstractos no sexuados que pueden facilitar la construcción de oraciones:

Personal, personas, colectivo, comunidad, público, grupo, gente, población, pueblo, equipo, colectivo, conjunto de, mundo, la profesión, clase, personas empleadas, autoridades, cuerpo, profesional, familia, delegación, la humanidad, la niñez, la juventud, el trabajo asalariado, el servicio doméstico, la infancia, la descendencia, el voluntariado, el público, la audiencia, etc.



3.12) Utilizamos un solo determinante o artículo, de ser necesario

Optamos por usar en el caso que sea posible un solo determinante o artículo que concuerde con el sustantivo más próximo, dependiendo de su contexto:

X	EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR...	✓
	Los Colaboradores y las Colaboradoras de Cencosud.	Las personas que trabajamos en Cencosud.	
	Las niñas y los niños de Bogotá.	Las niñas y niños de Bogotá.	
	Todas las hijas y los hijos.	Todas las hijas e hijos.	

3.13) Solo utilizamos ambos determinantes o artículos, de ser necesario

Optamos por usar en el caso que sea posible ambos determinantes o artículos, donde el sustantivo concuerde con el género del último. Es importante tener en cuenta que si se antepone el femenino, además de priorizar la participación de las mujeres, resulta más fácil construir frases, ya que el hábito genérico siempre está con el masculino:

X	EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR...	✓
	Los candidatos y las candidatas deberán presentarse.	Las y los candidatos deberán presentarse.	
	Los Colaboradores y las Colaboradoras de Cencosud.	Las y los Colaboradores de Cencosud.	



SI UTILIZAR:
Las y los
Colaboradores

3.14) Utilizamos adjetivos y participios, de ser necesario

Si se recurre de forma repetitiva a la duplicidad de la forma masculina y femenina resulta pesado, por lo que es mejor utilizar el adjetivo con el sustantivo más próximo:

X	EN LUGAR DE...	ES ACONSEJABLE UTILIZAR...	✓
	Los Colaboradores implicados y las Colaboradoras implicadas.	Las y los Colaboradores implicados.	
	Las niñas matriculadas y los niños matriculados.	Las niñas y niños matriculados.	
	Todas las hijas inscritas y los hijos inscritos.	Todas las hijas e hijos inscritos.	

3.15) Uso del @



En el caso específico del @, se sugiere no utilizarlo ya que puede resultar confuso. Si lo que se quiere expresar es informal y por medios no oficiales, puede utilizarse @ para referirse a hombres y mujeres. En el caso de documentación formal como notas internas, cartas de respuesta a las autoridades, etc., el uso de estos símbolos no es el adecuado, por lo que se requiere la utilización de los ejemplos dados anteriormente como los genéricos universales u otra forma más inclusiva.



4.

GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL



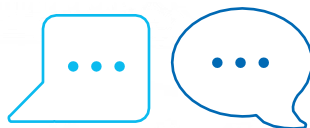
GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL

En el relacionamiento diario con las personas de nuestro entorno, utilizamos algunas palabras que si bien hacen parte del lenguaje coloquial, pueden estar fomentando estereotipos y exclusión en diferentes contextos. A continuación se exponen una serie de recomendaciones para una comunicación verbal inclusiva, comprendiendo a personas en situación de discapacidad, diversidad sexual, equidad de género y migración.



✘ NO LO DIGAS	¿POR QUE NO SE DICE ASI?	LA FORMA CORRECTA ES... ✔
<ul style="list-style-type: none"> • Discapacitado • Deficiente • Enfermito • Persona con discapacidad • Incapacitada • Incapaz 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La discapacidad no es una enfermedad, es una situación que puede desaparecer si eliminamos las barreras del entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona en situación de discapacidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Lisiado • Paralítico • Cojo • Mutilado 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se puede considerar una ofensa tratar así a las personas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad física o movilidad reducida.
<ul style="list-style-type: none"> • Mongólico • Tontito • Retardado • Retardado mental 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ No son tontos, ni vienen de Mongolia. Etiquetas como estas son un error. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad intelectual.
<ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje de señas 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lengua corresponde al “sistema de signos que emplea una comunidad lingüística como instrumento de comunicación”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lengua de señas.
<ul style="list-style-type: none"> • Defecto de nacimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ No es un defecto lo que tienen las personas con discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Discapacidad congénita.
<ul style="list-style-type: none"> • El ciego • Invidente • No vidente 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se etiqueta de manera discriminatoria a una persona con discapacidad visual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad visual. • Persona ciega.



X NO LO DIGAS	¿POR QUE NO SE DICE ASI?	LA FORMA CORRECTA ES... ✓
<ul style="list-style-type: none"> • El sordo • Sordito • Sordomudo 	<p>▶ Eufemismos y nombrar a las personas por sus discapacidades es un error. Además, no todas las personas con discapacidad auditiva son mudas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad auditiva.
<ul style="list-style-type: none"> • Demente • Loco • Trastornado • Esquizofrénico 	<p>▶ No es gente loca, ni trastornada, esas son etiquetas puestas por la sociedad que no entiende la discapacidad mental y que muchas veces le tiene miedo a las personas que la tienen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad psiquiátrica. • Persona con discapacidad de causa psíquica. • Persona con esquizofrenia.
<ul style="list-style-type: none"> • (Hombre, mujer, niño) que padece discapacidad. (Hombre, mujer, niño) que sufre discapacidad Víctima de parálisis, autismo, etc... 	<p>▶ La discapacidad no te hace víctima, el entorno sí. Estas personas tienen discapacidades y viven con eso, no padecen ni sufren una discapacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que presenta discapacidad. • Que vive con discapacidad. • Que tiene discapacidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Personas con capacidades diferentes. • Personas con capacidades especiales. • Personas con necesidades especiales. 	<p>▶ Desde el principio de igualdad propio a las personas humanas, no existen las capacidades diferentes o necesidades especiales. Todos y todas tenemos las mismas capacidades (potenciales, reales, en desarrollo) y necesidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persona en situación de discapacidad. • Persona con habilidades diversas (En Cencosud Colombia)
<ul style="list-style-type: none"> • Maricón • Fleto • Mariposa • Puto • Loca • Mariquita • Flor • Galletica 	<p>▶ Es discriminatorio y ofensivo tratar a las personas de estas formas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persona homosexual. • Persona gay. <p>Lllamarla por su nombre</p>





 NO LO DIGAS	¿POR QUÉ NO SE DICE ASÍ?	LA FORMA CORRECTA ES... 
<ul style="list-style-type: none"> • Lela • Maraca • Tortillera • Arepera • Marimacha 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Es discriminatorio y ofensivo tratar a las personas de estas formas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona homosexual. • Persona lesbiana . <p><u>Llamarla por su nombre</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Inmigrantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ De cierta forma todos somos inmigrantes ya que este término se refiere al desplazamiento de una zona geográfica hasta otra, situación que conlleva un cambio en las costumbres y un proceso de readaptación a las nuevas circunstancias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Migrantes.
<ul style="list-style-type: none"> • Negro/Negra • Negrito • Persona de color 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ En algunos casos es discriminatorio y ofensivo tratar a las personas haciendo referencia a su raza o color de piel. 	<p><u>Llamarla por su nombre</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Indigente • Desechable • Gamín • Loco • Vagabundo 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Son términos que son despectivos además de quitarle valor al ser humano que vive en condiciones de calle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Habitante de calle.
<ul style="list-style-type: none"> • Indios 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Esta palabra no debe usarse si estás haciendo referencia a una persona perteneciente a una etnia o comunidad indígena. Pues solo hace referencia al gentilicio de las personas nacidas en la India. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona de pueblos indígenas u originarios • Indígena. <p><u>Llamarla por su nombre</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Travestis • Raros • Locas 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Es discriminatorio y ofensivo tratar a las personas de estas formas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transgenero. <p><u>Llamarla por su nombre</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Drogos • Vicioso • Yonki • Marihuanero • Bazuquero 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Es ofensivo tratar a las personas de esta manera, en este caso por su adicción a las drogas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Drogadicto <p><u>Llamarla por su nombre</u></p>



4.1) Frases cotidianas que no son inclusivas y deberíamos dejar de decir:



“No te pongas eso que puedes llamar la atención de los hombres en la calle”

“Los niños no lloran”

“Esta mujer está insoportable, debe estar con la regla”

“La persona de ese auto maneja pésimo, seguro es mujer”

“El hombre es el que debe pagar las salidas a comer”

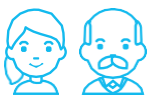
“Que buen marido tienes, te ayuda mucho con los niños en la casa”

“Tan defensora de los derechos de las mujeres, seguro es una feminazi”

“Esa vieja está muy buena o mamacita o cosita rica”

“Corre / pelea como niña”

4.2) Existen expresiones de las que no se recomienda su uso debido a que refuerzan estereotipos, algunas las podemos identificar en el relacionamiento diario pues se han perpetuado en el tiempo y en nuestras culturas, muestra de ello son:



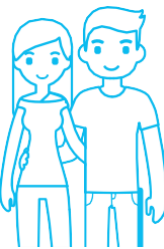
✗ “Señorita” si la mujer no es casada. Por el contrario: “Señor” no se define en función de relación con persona alguna.

✓ Lo correcto es decir “Señora” o “Señor”.



✗ Un ejemplo común es denominar a los hombres por su grado académico, por su cargo o su apellido, y a las mujeres mediante el diminutivo, aun si tienen un grado académico o un cargo en la institución. Ej: “Doctor Molina y Anita”.

✓ Lo correcto sería “Jorge Molina y Catalina Rodriguez”.



✗ Cuando el nombre de ellas queda subordinado al de ellos, como en las invitaciones: “Señor González y familia” o “Señor y señora González”.

✗ En los nombres de mujeres casadas, a los cuales se les agrega la preposición “de” y el apellido del marido, es también una forma de subordinación. Ej: “Laura de Gonzalez” o “Juliana de Cárdenas”.

✓ Lo correcto sería “Roberto Gonzalez y Laura Hernández”.



✗ El uso de diminutivos en relaciones formales (el negrito / la niña de la recepción) pues se trata de infantilización del lenguaje, donde le damos una concepción de menor a personas que no la tienen.



✗ Atribuir metáforas de animales a las mujeres: vaca, víbora, etc., estas afirmaciones solo denigran al género femenino.

5.

GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN VISUAL



GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN VISUAL

⇒ Las representaciones gráficas también constituyen una forma de comunicación, ⇒ ya que emitimos mensajes con significados, los que pueden ser sutiles, delicados o pesados, en estos casos pudiendo incluso llegar a llegar a la ofensa y discriminación de los grupos minoritarios, favoreciendo la permanencia de estereotipos en distintos tipos. Cuando nos referimos a grupos minoritarios que pueden ser pasados a llevar por las imágenes que proyectamos, como por ejemplo la mujer, personas en situación de discapacidad, personas de otras nacionalidades y cultura, hasta personas homosexuales.

Las imágenes que proyectamos de las mujeres, en muchas ocasiones de manera inconsciente, transmiten mensajes androcéntricos que reproducen valores que discriminan a las mujeres y favorecen la permanencia de estereotipos. Por ejemplo, en muchas ocasiones vemos fallas en la comunicación cotidiana, poniendo de manifiesto el sexismo en imágenes como:

● Con el refuerzo de estereotipos

Representando relaciones entre mujeres y hombres basadas en los estereotipos: mujeres son representadas como cordiales, cooperativas, serviciales, etc. y los hombres como poderosos, independientes, realizando actos que implican peligro, etc. Mostrando sólo un tipo de mujer de acuerdo a una supuesta imagen ideal: bella, joven, sumisa, en el hogar, etc.

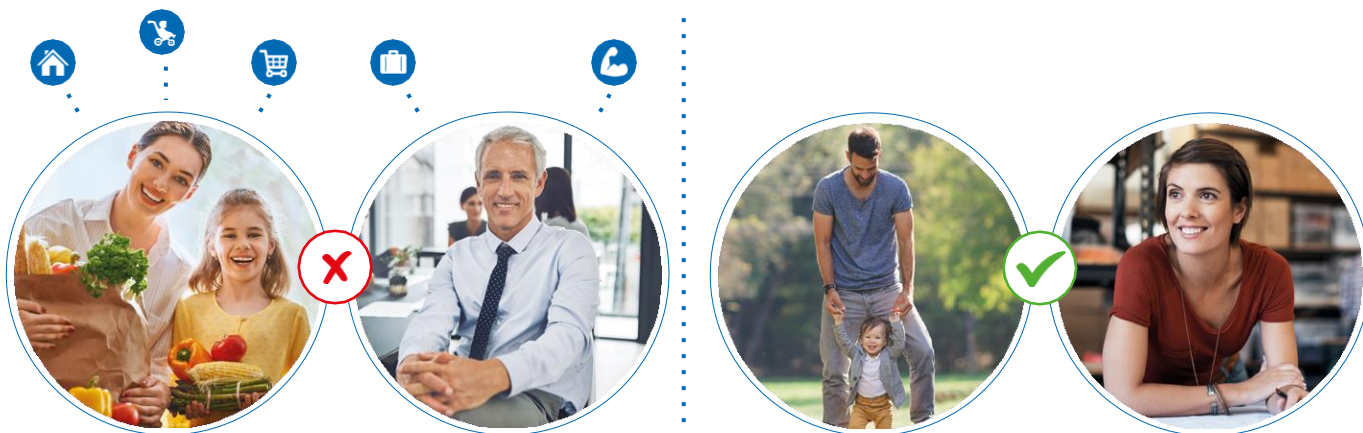




● Con la asignación de roles de género

Las imágenes de las mujeres se refieren principalmente a su rol en el hogar: las relaciones que establecen con sus esposos e hijas/os, suelen aparecer rodeadas de criaturas, con bolsas de compras, cuidando a personas dependientes, etc.

Los hombres suelen aparecer asociados a trabajos del ámbito público, practicando deportes concretos, sin tener en cuenta que también cuidan a las personas ancianas, pasean cochecitos de bebés, etc.



● Con la utilización de técnicas y tratamientos

En muchas ocasiones no somos conscientes de que dependiendo del uso que hacemos de las técnicas de tratamiento de las imágenes, seguimos mostrando a los hombres superiores a las mujeres: Los hombres suelen aparecer más altos que las mujeres en cualquier circunstancia (aunque esta diferencia de altura no sea real). Ocupan gran parte del espacio destinado a la imagen. Generalmente en las imágenes aparecen mayor número de hombres que de mujeres.

