

## COM TREBALLAR LA COMUNICACIÓ INCLUSIVA I ACCESSIBLE A UNA ASSOCIACIÓ

### TORRE JUSSANA

CENTRE DE SERVEIS A LES ASSOCIACIONS

[tjussana.cat/](http://tjussana.cat/)

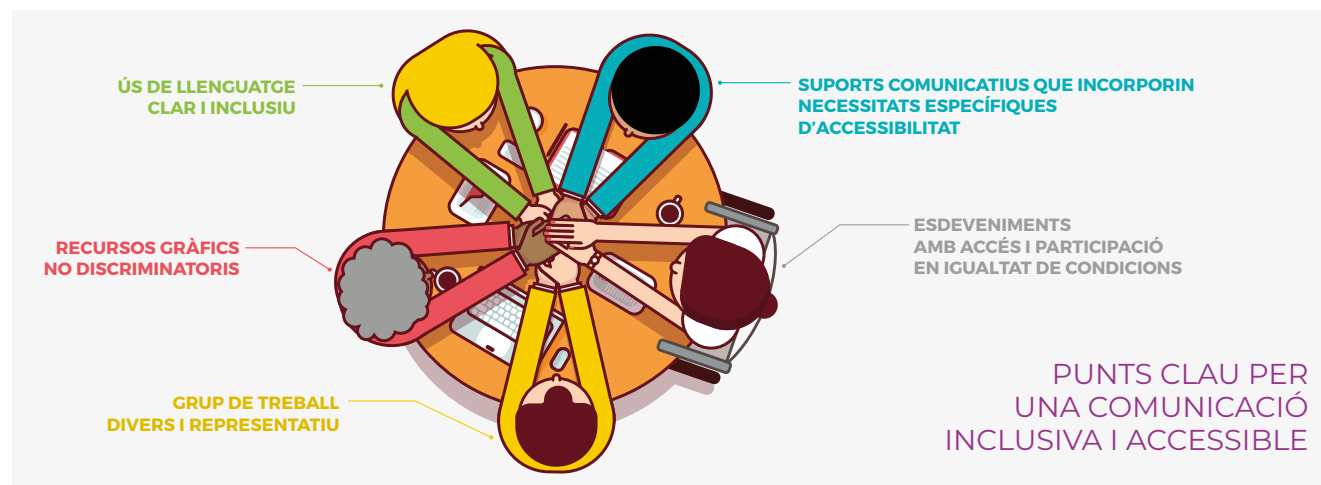
La comunicació és la via que ens relaciona amb la realitat i el món on vivim. I el llenguatge, l'eina que ens ajuda a entendre'l i a construir la nostra cultura. En aquesta Guia d'Assessorament, us volem apropar a la comunicació inclusiva i accessible, lliure d'estereotips, que ens permetrà aprendre, interioritzar i implementar nous hàbits verbals i gràfics per expressar-nos de manera més igualitària i no exclouent. També us oferim recursos per reduir les barreres d'accés a la informació i fer més accessibles els esdeveniments que organitzeu.

Què és el llenguatge no sexista i no LGTBI+fòbic? Com podem incloure una comunicació gràfica inclusiva en el nostre discurs? Com afecta aquesta nova mirada quan s'organitza un esdeveniment? Heu creat equips de treball inclusius i diversos que donin veu, canviïn el punt de vista dels nostres projectes i representin les necessitats dels diferents col·lectius? Organitzeu esdeveniments

que permetin i afavoreixin la participació de qualsevol persona?

En aquesta guia, podreu consultar alguns recursos per evitar la discriminació i incorporar la perspectiva interseccional en el llenguatge; aquella que contempla els múltiples eixos que defineixen a la persona: edat, identitat sexual, classe social, religió, origen o capacitats físiques o intel·lectuals, entre d'altres. A més, compartirem amb vosaltres diferents exemples pràctics que us aproparan a una forma comunicativa més justa amb la diversitat, pensada des de la inclusió i respectuosa amb tots els col·lectius.

**“ Perquè el llenguatge ajuda a redefinir la realitat que ens envolta, avancem conjuntament cap a la inclusió! ”**



# 1: QUÈ ENTENEM PER COMUNICACIÓ INCLUSIVA?

Parlem de llenguatge -i comunicació inclusiva- quan no discriminem a ningú i tenim en compte a tots els possibles receptors del nostre missatge: homes, dones, persones amb discapacitat, persones racialitzades, pertanyents al col·lectiu LGTBI+, etc.

El llenguatge clar, l'ús de recursos gràfics no discriminatoris -ni estereotipats- i els criteris d'accessibilitat són aliats fonamentals de la comunicació inclusiva. **Permeten representar a les persones en tota la seva diversitat** i aconseguir que els missatges arribin a una audiència més àmplia. **Ajuden que la informació es compregui amb facilitat** i es pugui utilitzar.

# 2: LLENGUATGE INCLUSIU, COM PODEM APLICAR-LO?

## LLENGUATGE NO SEXISTA



En general, la majoria de llengües -i en concret la catalana- encara contenen paraules, expressions i regles que invisibilitzen, subordinen o exclouen les dones. Aquests usos lingüístics no són un assumpte banal, ja que fomenten una visió androcèntrica i classista del món, **creen confusió i perpetuen rols i estereotips de gènere**.

Des de la comunicació inclusiva, podem **aplicar recursos lingüístics que ens permetin comunicar missatges sense discriminar** per raons de sexe o gènere, i pensats des de la inclusió.

Alguns exemples:

a) **Utilitzar formes genèriques**, sempre que no ens referim a persones concretes i quan no siguin expressions excloents.

COM HO DIEM	COM HO PODRÍEM DE DIR
Home, nen, nounat	Persona, infant o criatura, nadó
Els treballadors	La plantilla, el personal, l'equip tècnic
El pares i mares, els àvis i les àvies	Les famílies
Els alumnes	L'alumnat
El destinatari	Persona destinatària
Voluntaris	El voluntariat
Els habitants	La població
Els ciutadans	La ciutadania
Els joves	La joventut
La presidenta, el president	La presidència
La directora, el director	La direcció
El coordinador	La coordinació
El soci	La persona associada/sòcia
L'usuari	La persona usuària

b) **Fer ús de formes dobles quan no podem fer servir genèriques**. Invertir l'ordre per no començar sempre per les masculines.

COM HO DIEM	COM HO PODRÍEM DE DIR
Associació de Pares d'Alumnes	Associació de Famílies d'Alumnes
Els metges	Metges i metgesses
Els treballadors	Les treballadores i els treballadors

**c) Utilitzar formes despersonalitzades** o, simplement, canviar el redactat.

COM HO DIEM	COM HO PODRÍEM DE DIR
Redactors	Redactat per...
Benvinguts	Us donem la benvinguda
Han estat premiats	Han rebut un premi
Fes-te'n soci!	Associa-t'hi!
Originari/ària de	País d'origen
Nascut/uda a	Lloc de naixement
Titular	Nom i cognoms
El sol·licitant	Qui sol·liciti
Patrocinadors / Col·laboradors	Amb patrocini de / Amb la col·laboració de
Tots els participants hauran d'aportar	Cada participant haurà d'aportar
Si esteu interessats	Si teniu interès
Hem de procurar que els nois participin...	Hem de procurar que es participi...
Estem compromesos amb...	Tenim un compromís amb...

**PER SABER-NE MÉS:**

- » **Comunicació inclusiva**, d'Ecos Grup Cooperatiu.
- » **Català inclusiu i natural**, de l'Apòstrof.
- » **Guia de Comunicació Inclusiva**, del Grup Alba.
- » **Eina per una comunicació no sexista**, del Observatori de les Dones en els Mitjans de Comunicació.
- » **Guia de llenguatge no sexista**, de l'Institut Català de Finances. Generalitat de Catalunya.
- » **Diem sí a la comunicació inclusiva i no sexista**, de la Fundació Comptal.

**LLENGUATGE NO LGTBI+FÒBIC**

Reproduir, des del llenguatge, la visió binària del món és un fet excloent, fomenta la desigualtat i no defineix la realitat. Tot el contrari, perpetua el rebuig, la discriminació o el menyspreu dirigit a les persones del col·lectiu de lesbianes, gais, transsexuals, bisexuals, intersexuals, queer i altres identitats i orientacions que s'inclouen en el +.



Com es poden evitar expressions LGTBI+fòbiques o poc respectuoses cap a les persones LGTBI+? Quines alternatives teniu?

COM HO DIEM	COM HO PODRÍEM DE DIR
Els pares, per referir-se a la totalitat d'una família.	La família / Les famílies
Marit, dona, xicot, xicoteta	Parella
Parella lesbiana, parella, gai, parella trans.	
Hermafrodita	Intersexual
La trans / El trans	Persona trans / Home o dona trans
Operació de canvi de sexe	Operació d'afirmació de gènere
Homosexual	Gai o lesbiana

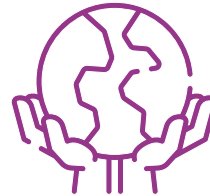
**PER SABER-NE MÉS:**

- » **Guia per a una comunicació inclusiva**. Fundació Pimec.
- » **Recomanacions sobre el tractament de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (LGBTI) als mitjans audiovisual**, del Consell de l'Audiovisual de Catalunya.
- » **Guia de comunicació inclusiva**. Per construir un món més igualitari. Ajuntament de Barcelona.

## LLENGUATGE NO RACISTA

El nostre llenguatge juga un paper important a l'hora de construir una societat allunyada de prejudicis, desigualtats i racismes.

Com es poden evitar expressions que són conseqüència directa de l'etnocentrisme i el racisme?



COM HO DIEM	COM HO PODRÍEM DE DIR
Immigrant il·legal	Persona en situació (administrativa) il·legal / irregular
Persona immigrant	Persona migrada
Immigrant de segona generació	Descendent de persones migrants/migrades
Persona de color	Persona negra / Persona afrodescendent / Persona racialitzada
Raça gitana	Ètnia gitana / poble gitano / poble romaní
Terrorisme islàmic	Al Qaeda, Daesh, Boko Haram...
Anar al paki	Anar al supermercat
Indígena	Població autòctona
Pisos pastera	Pisos sobreocupats

### PER SABER-NE MÉS:

- » [Guia de comunicació amb perspectiva intercultural](#), de l'Ajuntament de Barcelona.
- » [Pàgina web](#) de SOS Racisme.

## LLENGUATGE NO CAPACITISTA

El capacitisme és qualsevol classe de violència o discriminació dirigida a les persones amb discapacitat.

Com es pot utilitzar una comunicació respectuosa i allunyada dels prejudicis per incloure i visibilitzar les persones amb discapacitat o diversitat funcional?

COM HO DIEM	COM HO PODRÍEM DE DIR
Els discapacitats	Persones amb discapacitat, amb diversitat funcional, amb altres capacitats
Persones normals	Persones sense discapacitats.
Minusvàlids, invàlids, impeditos, disminuïts, paralítics	Persones amb discapacitat física / persones amb mobilitat reduïda
Deficient	Persona amb discapacitat intel·lectual
Defecte de naixement	Discapacitat congènita
El sord, el sordmut	Persona amb discapacitat auditiva
Cec / Invident	Persona amb discapacitat visual
Lavabo per a minusvàlids	Lavabo accessible
Accés per a minusvàlids	Itinerari accessible

### PER SABER-NE MÉS:

- » [Comunicación inclusiva y discapacidad](#). Fundación Adecco.
- » [Manual de lenguaje inclusivo](#), de Cocemfe.

## LLENGUATGE NO ESTIGMATITZADOR

Una vegada més, el llenguatge pot ser el nostre aliat a l'hora de lluitar contra l'estigma i la discriminació pel que fa a la salut mental. Una de cada quatre persones patirà, al llarg de la seva vida, una malaltia mental. En aquest apartat, compartim amb totes vosaltres recomanacions per evitar les expressions estigmatitzadores de les persones que tenen alguna d'aquestes patologies.

COM HO DIEM	COM HO PODRÍEM DE DIR
Dement, boig, trastornat, malalt mental, esquizofrènic	Persona que té un diagnòstic de..., persona amb problemes de salut mental
Reclòs, tancat en un manicomi, intern en un psiquiàtric	Pacient o persona usuària de centres de salut mental, persona en procés de recuperació
Sembles bipolar!	Ets molt voluble!
Vivim una situació esquizofrènica!	Vivim una situació complexa/canviant!
Avui estic molt depre	Avui tinc el dia trist
Va a la seva; és un autista!	Va a la seva!

### PER SABER-NE MÉS:

» [Guia de mitjans. Recomanacions per informar sobre salut mental, sobre llenguatge i imatge](#), de l'associació Obertament.

## 4: COMUNICACIÓ VISUAL ACCESSIBLE I INCLUSIVA

La comunicació no es redueix únicament a l'ús del llenguatge, sinó també a l'elecció d'unes determinades imatges, a la configuració dels documents digitals, al disseny dels elements promocionals o de difusió, a la maquetació de la informació, a l'elaboració de materials audiovisuals, etc.

En aquest capítol, us convidem a utilitzar recursos i elements no discriminatoris i inclusius que redueixin obstacles i barreres d'accés a la informació. L'objectiu últim és que **totes les persones accedeixin, en igualtat de condicions, i se sentin representades** en la informació que fem servir tant en textos, imatges, àudios o vídeos.



Abans d'iniciar qualsevol projecte comunicatiu, **us recomanem que formeu un equip de treball inclusiu**. O si més no, que penseu a compartir els materials que desenvolupeu amb elles abans de publicar-los. Serà el camí per adonar-vos de quines barreres no havíem contemplat, quins estereotips estàveu replicant i quines millores podeu aplicar.

### → Promoure una fàcil comprensió.

Construir **missatges des d'un llenguatge planer, accessible i comprensible** per tothom ha de ser un dels nostres objectius per poder afavorir la participació i la inclusió.

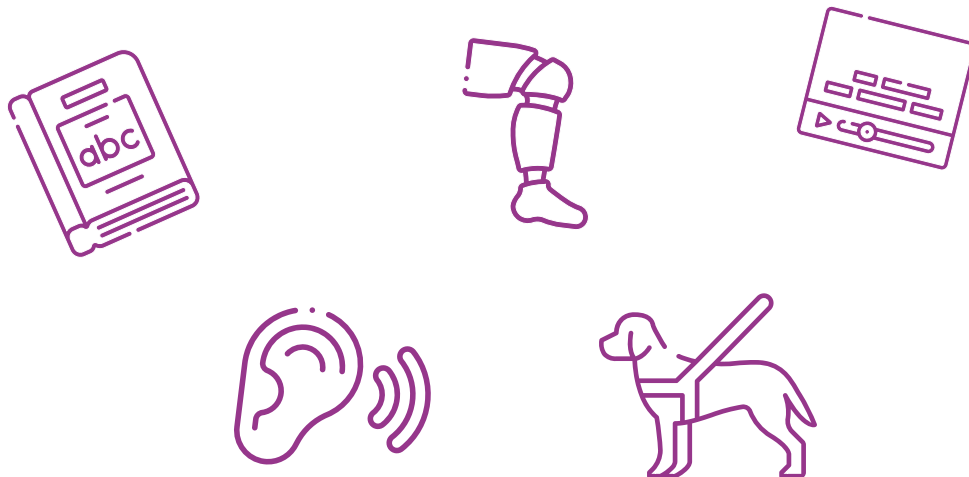
Els formats accessibles, com la Lectura Fàcil, són especialment útils per a persones amb discapacitat intel·lectual o amb destresa lectora limitada, per a persones de la tercera edat i per a persones migrades o persones sense domini de l'idioma.

A grans trets, les característiques de Lectura Fàcil són:

- **Imatges descriptives** que acompanyin el text.
- **Textos en bandera** (no justificats).
- **Línies que facilitin** les unitats sintàctiques dels textos.
- **Marges amples i interlineat generós.**

#### PER SABER-NE MÉS:

Per ampliar la informació sobre les directrius internacionals de Lectura Fàcil podeu consultar el [següent document](#).



### → Ús d'il·lustracions diverses i inclusives.

En aquest apartat, us convidem a il·lustrar els textos, discursos, dissenys o vídeos amb **models i exemples que representin la diversitat i la interseccionalitat**.

Us deixem alguns aspectes a valorar:

- **Qui surt representat en les vostres imatges?** Hi apareixen persones no blanques? Dones? Cossos no normatius? Persones amb discapacitat?
- **Hi apareixen famílies i relacions efectives diverses?** Quines hi apareixen? Monoparentals? De mares homosexuals?
- **Feu ús d'estereotips de gènere** per representar a les dones o a persones d'un altre país?
- Mostreu a la **persona migrada** participant d'activitats quotidianes, lliure de prejudicis i estereotips, en **textos i imatges?**
- **Heu dissenyat il·lustracions, icones i representacions gràfiques** que visibilitzin aspectes positius de la discapacitat?

#### PER SABER-NE MÉS:

- » [Guia per un ús responsable de les imatges de la joventut diversa](#), de la Generalitat de Catalunya
- » Aquí trobareu accés a diversos [Recursos niu](#), de la Generalitat de Catalunya.



### → Elaboració de materials audiovisuals.

Per facilitar l'accés a materials audiovisuals, a persones amb discapacitat visual i auditiva, recomanem l'ús dels següents recursos:

- **Ús de l'audiodescripció.** És un format de veu en off que narra les diferents escenes d'un vídeo, especialment, aquelles situacions de context que sonorament no es perceben.
- **Aplicació de subtítols de colors i grandàries contrastades.** Afavoreix la lectura i la diferenciació entre les veus que participen en el diàleg i les descripcions del context o els sons.

### → Programació de Webs o apps accessibles.

La programació de webs i apps és tot un món! Però dins la seva complexitat i, aprofitant que les tecnologies d'accessibilitat estan en constant desenvolupament, us recomanem una sèrie de punts de fàcil aplicació:

- **Disseny de pàgina clar i senzill.** Organitzarem les pàgines amb títols, encapçalats i llistes per a crear una estructura lògica i facilitar la diferenciació dels seus apartats.
- **Tipografies clares.** Que facilitin la lectura i ens permetin aplicar diferents estils (color, grandària o subratllat) per poder gestionar i diferenciar els continguts i destacar-ne títols o conceptes clau.
- **Descripcions de text a tots els mèdia.** Cal assegurar-se que les imatges o arxius d'àudio tinguin també descripcions en text. Per això, utilitzarem sempre l'atribut «alt» dels arxius per a descriure imatges i animacions.
- **Facilitar la comprensió idiomàtica.** Recomanem incorporar els continguts en més d'un idioma per facilitar-ne la comprensió a les persones migrants o persones sense domini de l'idioma.
- **Imatges de diversitat i inclusió.** Les imatges emprades han de representar la diversitat i els rols de gènere sense estereotips ni prejudicis.
- **Recollir totes les necessitats.** Incloure un paràgraf amb un camp perquè es puguin sol·licitar necessitats específiques en els formularis d'inscripcions.
- **Implementar un mòdul d'accessibilitat web.** Que sigui capaç d'augmentar o reduir la mida del text, que pugui adaptar el contingut a una escala de grisos, que modifiqui el contrast i el fons lluminós, o que faci la font visible.

### → Elaboració de materials digitals de difusió accessibles.

L'elaboració de materials digitals (com els butlletins) també ha de tenir en compte aspectes d'accessibilitat. Us en comentem algunes a continuació:

- El format del correu en #HTML no és accessible per a lectors de pantalla. Cal **convertir el correu en format només text o RTF.** Algun programa de correu, per exemple l'Outlook, ho permet.
- Totes les **imatges han de portar descrit el camp "alt text"** de l'arxiu, per descriure la imatge i que les puguin descriure els lectors de pantalla.

### Resumint...

En definitiva, la clau de la comunicació accessible és:



**CAMINEM PLEGADES CAP A LA IGUALTAT DE DRETS, RESPECTANT SEMPRE LES NOSTRES DIFERÈNCIES.**

## 5: ESDEVENIMENTS ACCESSIBLES, ACTIVITATS INCLUSIVES!

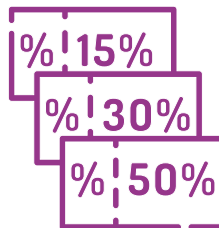
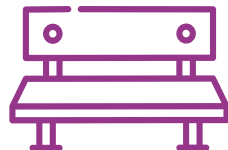
L'organització d'un **esdeveniment també és un acte de comunicació** (la seva planificació, difusió, desenvolupament, tracte de les persones organitzadores, atenció al telèfon, etc.) i, com a entitat, estareu fent visible el vostre nivell d'accessibilitat i inclusió a les persones participants.

Un esdeveniment és accessible i inclusiu quan permet l'**accés i la participació, en igualtat de condicions**, de qualsevol persona, sigui quin sigui el nivell de les seves capacitats, habilitats i coneixements.

### Abans de l'esdeveniment (disseny de l'activitat):

Cal tenir en compte els següents punts i fer-vos aquestes preguntes:

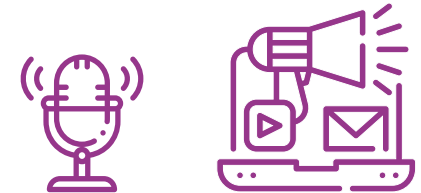
- **Quina activitat fareu?** Serà inclusiva o preveieu una sessió especial? Caldrà fer alguna adaptació?
- **En quin espai es desenvoluparà?** Quan avaluem les instal·lacions, heu de tenir en compte l'accessibilitat i fixar-vos en les rampes, els accessos, lavabos adaptats, tarimes o escenaris.
- **Com hi arribarà la gent?** Hi ha transport públic adaptat? Com són els accessos a aquest espai? Hi ha barreres arquitectòniques?
- **Hi haurà preus especials per a alguns col·lectius?** Com, per exemple, descomptes per persones amb certificat d'exclusió social, persones jubilades, famílies monoparentals o nombroses, persones amb certificat de discapacitat, etc.?
- Si és necessari, **cal preveure itineraris alternatius** i ben senyalitzats perquè hi puguin accedir les persones amb mobilitat reduïda.



### Difusió de l'esdeveniment:

En el moment de comunicar i promocionar l'esdeveniment, us plantejem les següents preguntes a les quals hauríeu d'anar donant resposta amb els continguts facilitats en els capítols anteriors:

- **Quins canals emprareu per difondre l'activitat?** Diaris, ràdio, televisió, presentacions públiques, pàgina web, enviament de correus convencional i electrònic, xarxes socials, etc.?
- **Quins materials de difusió elaborareu?** Cartell, web, fulletó, imatge per xarxes, publicacions en premsa, falques en ràdios...?
- **Si cal inscripció, com la facilitareu?** Es podrà fer des de diversos canals o formats, com ara formularis en línia, correu electrònic, fax i/o telèfon?
- **S'inclouran materials de suports per les persones participants?** Si és així, recomanem informar en la difusió.



- **Hi haurà un telèfon on realitzar consultes sobre l'accessibilitat de l'esdeveniment?**





## Durant la realització (execució de l'esdeveniment):

Per assegurar que l'esdeveniment es realitzi de manera inclusiva, caldrà incorporar aquests aspectes:

- Establir **zones reservades** per les persones amb diversitat funcional, per facilitar la lectura labial, per persones acompanyades de gossos pigall...
- Si l'activitat -o l'itinerari- és llarg, recomanem **incloure una zona de descans**.
- **Planificar la zona de cues i gestionar els torns**. Com podeu permetre la llibertat total de moviment?
- Cal planificar i elaborar els materials necessaris per explicar el funcionament de l'activitat.
- Incorporar **diferents llenguatges i suports de comunicació** per tal que les persones amb discapacitats visuals o auditives puguin participar plenament de l'activitat.
- Facilitar auriculars amb cancel·lació de soroll per a persones amb discapacitats psicosocials (com l'espectre autista).
- Us recomanem tenir una **figura responsable en temes d'accessibilitat** i un servei d'assistència per poder donar resposta a les incidències que puguin aparèixer.
- **Recollir les queixes** i els suggeriments us ajudarà a millorar la pròxima trobada.

### PER SABER-NE MÉS:

L'Ajuntament de Rubí ha elaborat una guia molt completa sobre l'organització d'esdeveniments accessibles per a activitats públiques, que us facilitarà una àmplia gamma de recursos i consideracions. Us la recomanem!

» [Guia d'accessibilitat per a l'organització d'activitats públiques](#). Fundació Desenvolupament Comunitari i Ajuntament de Rubí.

### US RECOMANEM

**Planificar les ponències** perquè aquestes també siguin inclusives i accessibles:

- Assegureu-vos que les **persones ponents representin la diversitat**.
- **Facilitar l'accés als continguts** a les persones amb discapacitat auditiva. Proposem incloure en l'activitat (xerrada, conferència, col·loqui, ruta...) la llengua de signes en la comunicació -és llengua oficial de l'Estat des de 2007-. Una altra adaptació útil és situar aquest col·lectiu en un lloc reservat a primera fila de l'activitat per facilitar la lectura labial.
- **Incorporar la transcripció simultània**, textual i de manera instantània en pantalles o en sistemes mòbils.
- Crear un **disseny d'escenari que tingui en compte l'accessibilitat** i l'ús que hi puguin fer les persones amb discapacitats diverses i mobilitat reduïda, com, per exemple: que s'hi pugui accedir amb croses o cadira de rodes, escollir un faristol i un micròfon que permetin regular-ne l'alçada, triar una taula on càpiga una cadira de rodes, etc.

**L'ACCESSIBILITAT ÉS L'EINA.  
LA INCLUSIVITAT ÉS EL RESULTAT.**

Des de **Torre Jussana – Centre de Serveis a les Associacions** oferim una orientació global a les associacions, a les seves juntes directives i a les persones amb responsabilitats, a partir de diferents serveis i recursos orientats a donar respostes a les necessitats que puguin sorgir al llarg de la trajectòria de cada associació.

## EN QUÈ US PODEM AJUDAR A TJ?:

### » **INFORMACIÓ I**

**ASSESSORAMENTS:** Oferim informació i assessoraments especialitzats, gratuïts i personalitzats en matèria de comunicació i accessibilitat.

» **FORMACIÓ:** Periòdicament programem cursos relacionats amb la comunicació d'una associació en el marc de les ofertes formatives trimestrals del centre.

» **PUBLICACIONS:** Hem editat tres publicacions relacionades amb les temàtiques d'aquesta guia:

- Guia d'assessorament 8 - "**Com elaborar el pla de comunicació de l'associació?**"
- Útil Pràctic 26 - "**Manual sobre la incorporació de la perspectiva de gènere i mesures d'igualtat per a entitats**"
- Útil Pràctic 24 - "**Càmera, llums, interacció! Manual de comunicació associativa en temps 2.0**"




CONSULTEU TOTS ELS SERVEIS DEL CENTRE  
I SOL·LICITEU-LOS A [TJUSSANA.CAT](http://TJUSSANA.CAT)

*A Torre Jussana us ajudem a millorar el funcionament de la vostra associació!*

### ESPAI TORRE JUSSANA

#### Serveis per a Associacions

Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30  
08035 Barcelona  
Tel. 932 564 118  
tjussana.cat  
tjussana@bcn.cat

 @torrejussana  
 @tjussana  
 @tjussana

