

Lenguaje incluyente profesional y corporativo

Introducción

Actualmente, las empresas están preocupadas por mantener una imagen positiva ante los mercados globales, los cuales están muy atentos a las noticias a través de las redes sociales. Estas noticias pueden difundir información local alrededor del mundo en cuestión de segundos, especialmente si son temas relacionados con malos tratos, desigualdad, discriminación, etc. En poco tiempo, esto puede disminuir considerablemente la aceptación de una empresa y, por ende, su valor.



La encuesta barómetro Edelman en Barcelona, España, reveló que el 53 % de su población considera importante el combate contra la discriminación y/o desigualdad, mientras que el 11 %, considera que esta lucha es inútil (Campo, 2021). Estos números muestran cómo la población está cada vez más preocupada por eliminar la desigualdad y es más probable que dejen de comprar un producto si se conoce que la marca realiza alguna mala práctica.

No solo la imagen corporativa está en juego, sino también la lealtad y compromiso de las personas que integran los equipos de trabajo, debido a la importancia que la compañía le dé a la implementación del lenguaje incluyente.

Explicación

¿Qué es el lenguaje incluyente?

De acuerdo con las Naciones Unidas (s.f.), el lenguaje incluyente se entiende como la manera de expresarse oralmente y por escrito sin discriminar a un sexo, género social o entidad de género en particular y sin perpetuar estereotipos de género. Es importante mencionar que el lenguaje es una de las características clave que ayudan a determinar la actitudes culturales y sociales, por lo que es una buena forma de promover la igualdad de género y combatir los prejuicios de género (Naciones Unidas, s.f.).



En la actualidad, el lenguaje es importante para los nuevos grupos generacionales denominados millennials (aquellos nacidos entre 1981 y 1997) y centennials (los nacidos después del 2000). El poder adquisitivo de estas generaciones cada vez es mayor, por esto, lo que las marcas hacen, dicen y escriben sobre la inclusividad es muy importante, pues esto atrae la atención de las personas. American Express (2021) comenta que, según una encuesta elaborada por Pew Research Center en el 2018, el 25 % de los millennials y el 35 % de los centennials conocen a alguien que prefiere que se utilice un lenguaje de género neutro.

Por esto, cada vez son más las personas que por convicción propia buscan utilizar marcas y asistir a lugares donde se haga uso de un lenguaje incluyente, por lo que es necesario exponer los siguientes conceptos de manera práctica, como lo hace el canal Mtro. Gustavo Luna Oficial (2020):



Figura 1. Conceptos de lenguaje incluyente.

Los conceptos de la imagen anterior pueden resultar confusos, y si no se está muy familiarizado con ellos, es posible cometer equivocaciones y generar malentendidos o un ambiente laboral negativo sin intención, debido a un error de aplicación en cada situación que se presente. Es comprensible que estos términos aún no sean muy familiares, pero en la medida en que se realice la implementación del lenguaje incluyente, su uso será más común.



Propósito del lenguaje incluyente

De acuerdo con el canal Mtro. Gustavo Luna Oficial (2020), existe un propósito de implementar el lenguaje incluyente:



Figura 2. Propósito del lenguaje incluyente.

El propósito del lenguaje incluyente es establecer igualdad entre los géneros, evitando cualquier tipo de discriminación, ya sea oral o escrita hacia el género que ha sido invisibilizado la mayor parte del tiempo, el femenino. Esto parece fácil, sin embargo; trabajar en contra de muchos años de invisibilidad, de costumbres, de ideologías, etc., se vuelve muy complicado, y peor aun cuando por la misma costumbre, en algunas áreas parece no importarle a nadie por lo que los esfuerzos de difuminan fácilmente y se requiere un mayor apoyo en esas áreas.

Lenguaje incluyente en las organizaciones

El uso del lenguaje incluyente es solicitado o buscado cada vez más por las personas en general. Las organizaciones podrían querer adoptarlo con la finalidad de captar la preferencia de más clientes. Sin embargo, ¿qué otros beneficios podrían obtener las empresas al implementarlo como una práctica continua?



Como se mencionó en la introducción, los hábitos de compra de las personas están cambiando. Las personas esperan que las marcas tomen un rol más activo frente a diferentes causas, como la inclusión de género, orientación sexual, discapacidades, religiones, razas y condiciones socioeconómicas, entre otras. Por lo tanto, se espera que, si una compañía adopta iniciativas de ese tipo, fomente la lealtad, tanto de sus clientes como de su equipo de trabajo, al sentirse valorados o apreciados.

Son cada vez más las empresas que cuidan constantemente el lenguaje y contenido al momento de estar en contacto con sus clientes, ya que el hacer uso de expresiones excluyentes, aunque sea de modo accidental, puede generar resultados negativos alejando a sus clientes sin excepción (American Express, 2021).

Usar lenguaje incluyente dentro de las áreas de trabajo promueve que todas las personas se sientan valoradas y consideradas. De esta forma se mejora el ambiente de trabajo y se disminuye el ausentismo. Por lo tanto, se incrementa el compromiso y lealtad con la compañía y la productividad, reflejándose en el incremento de ventas, mejora de servicio al cliente, etcétera.

Por lo anterior, se pueden resumir las razones por las que una organización debe implementar el lenguaje incluyente:

Factores	Descripción
Es lo correcto.	Trata de manera igualitaria a todas las personas, sin importar su género. Promueve el respeto.
Disminuye el sexismo.	Ayuda a disminuir los prejuicios entre personas que lo escuchan, lo utilizan y propician ideas y sentimientos hacia los demás géneros.
Reduce la brecha de desigualdad laboral.	Diferentes tipos de personas puedan aplicar para una vacante en particular, logrando la formación de un equipo diverso.
Mejora la imagen corporativa. Los clientes lo notarán.	Una empresa que adopta un lenguaje incluyente denota que tiene la diversidad como prioridad. Conectará de manera significativa con un rango más amplio de personas, incrementando el alcance de ésta.
Mejora el ambiente laboral.	Las personas que laboran en las organizaciones se sentirán más apreciadas y comprometidas, disminuyendo el ausentismo y mejorando la productividad. Esto ayudará a retener y atraer talento.

Tabla 1. Razones para implementar lenguaje incluyente.

Fuente: American Express. (2021). ¿Por qué debes utilizar lenguaje incluyente en tu empresa? Recuperado de <https://www.americanexpress.com/es-mx/negocios/trends-and-insights/articles/por-que-debes-utilizar-lenguaje-incluyente-empresa/>

¿Cómo aplicar el lenguaje incluyente en las organizaciones?

Es importante considerar que el lenguaje incluyente debe utilizarse tanto interna como externamente en la empresa, esto aplica en el lenguaje verbal y no verbal.



El uso del lenguaje incluyente requiere un esfuerzo adicional en todos los sentidos y para todas las personas. Las costumbres individuales tienen un fuerte impacto en la vida diaria, por lo que es necesario desarrollar conciencia para que su aplicación sea más práctica.

Por lo anterior, Grupo Atico34 (2022) sugiere lo siguiente para poner en práctica el lenguaje incluyente:

1. Evitar abusar del masculino genérico.

Consiste en dejar de abusar del masculino genérico, específicamente cuando se usa como falso genérico.

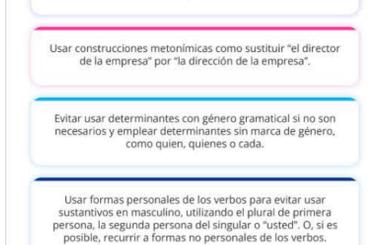


Figura 3. Recomendaciones para no abusar del género masculino.

Fuente: Grupo Atico34 (2022). El lenguaje no sexista e inclusivo en el ámbito laboral. Con ejemplos. Recuperado de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/lenguaje-no-sexista-inclusivo/>

2. Personaliza el mensaje si sabes a quién va dirigido.

En ocasiones se tiene claro hacia quién va dirigido cierto mensaje, entonces la recomendación es utilizar todas las palabras dirigidas hacia esa persona, en el género de ésta, por ejemplo, si es una mujer.

"Atención a: Licenciada Quiroz."

3. El empleo de desdoblamiento y otras soluciones de estilo.



Figura 4. Cómo fomentar el lenguaje incluyente.

Fuente: InfoJobs. (2022). Cómo integrar y fomentar el lenguaje incluyente en tu organización. Recuperado de <https://recursos-humanos.infojobs.net/como-integrar-y-fomentar-el-lenguaje-incluyente-en-tu-organizacion>

4. Formas de tratamiento simétricas.

- Utilizar formas de tratamiento simétricas puede ayudar a sensibilizar y promover la igualdad dentro de la empresa y, desde ella, en la sociedad.
- Para incorporar formas de tratamiento simétricas hay que evitar el uso de las asimétricas, por ejemplo, dejar de usar *señorita* (puesto que no hay equivalente en masculino que denote el estado civil del hombre) utilizando *señora* o *señor* o *señores/as*.
- Utilizar el mismo trato para hombres y mujeres. Por ejemplo, si a los hombres siempre se les hace referencia usando el apelativo, también hacerlo cuando la comunicación va dirigida a mujeres.

5. Oficios, profesiones y cargos.

- Se recomienda emplear el género femenino cuando estos estén desempeñados por una mujer, siempre que morfológicamente sea posible hacerlo. Por ejemplo, profesor, profesora, doctor, doctora, arquitecto, arquitecta, entre otros.
- Cuando no sea posible adaptar el término a una forma femenina o se haga referencia a mujeres y hombres, se deberá optar por recurrir a desdoblamientos, barras, palabras genéricas o que no impliquen género en la medida de lo posible.

Maestras/maestros y técnicos/técnicas.

6. Las formas de lenguaje no verbal tampoco deben discriminar.

Esto es aplicable a cualquier imagen que se utilice para señalar algo en particular, por ejemplo, una imagen de un hombre con casco de protección y que indique "hombres trabajando".

- La comunicación no verbal que empleemos en la empresa debe evitar caer en discriminaciones o promover los estereotipos de siempre.
- Dejar de emplear la figura masculina como única y emplear también la figura femenina, contribuyendo a visibilizar así a la mujer en diferentes situaciones y roles.
- Se debe visibilizar a los hombres en cualquier actividad, para dejar de encasillar a las mujeres en otros empleos, oficios o actividades solo de mujeres.

Los puntos anteriores, son ejemplos de lo que debe implementarse en la compañía. Como se ha comentado, lo más importante es desarrollar la conciencia dentro de cada integrante del equipo de trabajo, ya que de ellos dependerá el cuidar su lenguaje oral y escrito, además de ayudar a los demás a identificar las áreas de oportunidad para trabajar en ellas.

Es importante comentar que la implementación del lenguaje incluyente no es obligatoria, sin embargo, los beneficios que se pueden lograr tanto interna como externamente, son variados. En la medida en que se avance en la implementación y el dominio de éste, se incrementará la lealtad de la plantilla de la empresa y se mejorará el ambiente laboral reduciendo el ausentismo. Además, se podrá retener y atraer talento e incrementar la productividad y las ventas.

Por otro lado, el Gobierno de México (s.f.) declara que la implementación del lenguaje incluyente es uno de los puntos a auditar en la certificación de la empresa y la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, por lo que, si una empresa busca esa certificación, deberá trabajar en ello.

Dentro de la información que indica esta norma, se sugiere considerar los siguientes 10 puntos. Muchas de las acciones planteadas anteriormente están relacionadas con ellos, con la igualdad y no discriminación:

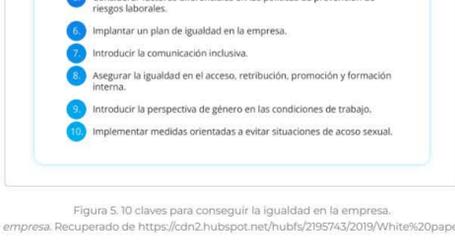


Figura 5. 10 claves para conseguir la igualdad en la empresa.

Fuente: Critería. (s.f.). Las claves de igualdad en la empresa. Recuperado de https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2195743/2019/White%20paper%20igualdad%202019/wpp_claves_igualdad19.pdf

El lenguaje incluyente es el que dará la pauta para que a diario se apliquen cambios para visibilizar el género femenino dentro y fuera de las organizaciones.

Cierre

Como observaste, el gobierno, las empresas y la sociedad deben trabajar en conjunto el uso del lenguaje incluyente. El esfuerzo para hacerlo es muy grande, sin embargo, si los tres pilares trabajan en equipo se lograrán avances muy pronto y se obtendrán muchos de los beneficios mencionados en el tema.

Es relevante que las empresas consideren que tener un ambiente laboral sano y productivo es un motivador para hacerlo en innovación. Esto provocará que las personas que integran el equipo de trabajo se sientan en comodidad y seguridad y se generará una tendencia hacia la productividad, innovación y participación. Además, van a procurar cuidar de la empresa y trabajar en equipo para lograr los objetivos comprometidos.

Las organizaciones tienen un reto importante, ya que deberán coordinar los esfuerzos de toda su plantilla a través de estrategias. Tendrán que buscar la implementación del lenguaje incluyente y alcanzar la certificación en la Norma 025 de Igualdad Laboral y No Discriminación. De esta forma lograrán mejorar la imagen corporativa ante sus clientes actuales y potenciales, además de mejorar el ambiente laboral, reducir la brecha laboral en la desigualdad y, sobre todo, hacer lo correcto.

Checkpoints

Asegúrate de:

- Comprender qué es el lenguaje incluyente en las organizaciones.
- Enlistar algunas de las recomendaciones para la práctica del lenguaje incluyente.
- Describir situaciones donde se pueda aplicar el lenguaje incluyente.

Referencias

- American Express. (2021). ¿Por qué debes utilizar lenguaje incluyente en tu empresa? Recuperado de <https://www.americanexpress.com/es-mx/negocios/trends-and-insights/articles/por-que-debes-utilizar-lenguaje-incluyente-empresa/>
- Campo, C. (2021). Verificación y auditoría de auditoría de lenguaje incluyente en el contenido corporativo. Recuperado de https://www.estrategiadelcontenido.com/post.php?pag=verificacion_auditoria_lenguaje_incluyente_en_contenido_corporativo
- Critería. (s.f.). Las claves de igualdad en la empresa. Recuperado de https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2195743/2019/White%20paper%20igualdad%202019/wpp_claves_igualdad19.pdf
- Gobierno de México. (s.f.). Norma Mexicana NMX R 025 SCFI 2015 en igualdad laboral y no discriminación. Recuperado de <https://www.gob.mx/inmujeres/acciones-y-programas/norma-mexicana-nmx-r-025-scfi-2015-en-igualdad-laboral-y-no-discriminacion>
- Grupo Atico34. (2022). El lenguaje no sexista e inclusivo en el ámbito laboral. Con ejemplos. Recuperado de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/lenguaje-no-sexista-inclusivo/>
- InfoJobs. (2022). Cómo integrar y fomentar el lenguaje incluyente en tu organización. Recuperado de <https://recursos-humanos.infojobs.net/como-integrar-y-fomentar-el-lenguaje-incluyente-en-tu-organizacion>
- Mtro. Gustavo Luna Oficial. (2020, 18 de julio). Uso del lenguaje incluyente y no sexista / clase en 10 minutos [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=k0QyK2JQU9g>
- Naciones Unidas. (s.f.). Lenguaje incluyente en cuanto al género. Recuperado de <https://www.un.org/es/gender-inclusive-language/>

Todos los derechos reservados @ Universidad Tecmilenio

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.