

**Guia de perspectiva de gènere
en la comunicació i atenció
a persones sòcies**



Índex

1. Introducció	4
• <u>La perspectiva de gènere</u>	4
— <u>La importància del llenguatge</u>	5
2. Per què aquesta guia?	7
3. Recomanacions generals	9
• <u>En l'atenció a persones (per telèfon o email)</u>	9
• <u>Llenguatge inclusiu</u>	12
• <u>Quan parlem de Som Energia (nosaltres)</u>	18
4. Consideracions finals	21
5. Per saber-ne més	22
• <u>Més bibliografia</u>	22

Llicència Creative Commons: CC BY-NC-SA.

Ens agradaria que el contingut d'aquesta guia arribés molt enllà. Només demanem que, com nosaltres, no se'n faci un ús comercial, i que se citi l'autoria i es continuï compartint amb una llicència d'aquestes característiques.

Comissió de Gènere i Diversitat de Som Energia, 2020

Disseny: [Edita.in](http://edita.in)

La perspectiva de gènere

La societat on vivim és encara molt masclista i androcèntrica, i discrimina i infravalora les dones pel simple fet de ser-ho.

Aquesta mentalitat està tan arrelada a la nostra societat que sovint la reproduïm, o en reproduïm els discursos i estereotips masclistes, sense ni ser-ne conscients. Això reforça encara més la desigualtat de gènere i la idea que les dones són inferiors i tenen menys drets i oportunitats que els homes. A més, les invisibilitza, subordina, infravalora i exclou de certs àmbits.

Per això és essencial tenir sempre present la perspectiva de gènere. No reproduir i alimentar, directament o indirectament, els estereotips de gènere, i donar cabuda a les diferents realitats. Cal ser conscients que el gènere és una construcció social, amb només dues categories (el que s'entén per sistema binari sexe-gènere), a les quals atorga (i obliga a seguir, ja que les presenta com a naturals i genuïnes) unes característiques concretes, comportaments i rols de gènere (les dones són cuidadores per naturalesa i els homes forts i racionals, també per naturalesa). Aquesta classificació, a més de castigar qui se surt de «la norma», exclou totes les persones que no se senten identificades amb cap de les dues categories (dona i home), és a dir, persones trans, intersexuals o d'altres formes no heteronormatives.

En aquest sentit, és important també no mostrar el binarisme de gènere i l'heterosexualitat com a l'única opció o l'opció bona, i no pressuposar que aquelles persones amb qui interactuem són cis¹ i heteronormatives. A més de visibilitzar aquesta realitat, també és, directament, una mostra de respecte cap a aquestes persones.

La importància del llenguatge

El llenguatge és una eina molt potent en la creació d'imaginari col·lectius i de realitat. El llenguatge descriu i etiqueta. Té el poder d'anomenar i, per tant, invisibilitzar i jerarquitzar. El potencial que té el llenguatge permet modelar les percepcions de la realitat.

Existeix una connexió entre el llenguatge i la posició que dones i homes ocupem en la societat. A part de ser un reflex de la situació, també ajuda a mantenir-la o canviar-la.

Per exemple, si parlem dels «enginyers, que han desenvolupat un sistema...», la imatge que se n'obté és el d'un grup d'enginyers en el qual no hi ha dones, o si n'hi ha, en són poques. D'una banda, aquesta interpretació pot ser errònia, ja que en el grup podria haver-hi unes quantes dones o fins i tot moltes (és a dir, poc reconeixement de la tasca de les dones, invisibilització...). De l'altra, invisibilitzant les dones enginyeres, estem perpetuant l'estereotip que les dones no són (o no poden ser) enginyeres. Un dels efectes de la invisibilització és la manca de models o referents.

¹ S'entén per persones cis aquelles que se senten identificades amb el gènere que se'ls va atorgar en néixer.

En aquest sentit, l'ús del masculí genèric per referir-nos a homes i dones indistintament invisibilitza les dones, crea ambigüitat i confusió, identifica allò masculí com a universal, reforça la presència del sexe masculí (ja prou reforçada) i genera asimetries de tractament, a part de perpetuar estereotips sexistes.

De la mateixa manera, el llenguatge també es pot utilitzar per contribuir a **construir una societat més igualitària i més justa**. Així doncs, el *llenguatge no sexista* és aquell que, mitjançant un ús concret (igualitari) i conscient, pretén fomentar una imatge real, equitativa i no estereotipada de les persones a qui es dirigeix o a qui es refereix. ■



2. Per què aquesta guia?

Som Energia està compromesa amb els principis de l'economia social i solidària, que posa el respecte i la dignitat de les persones al centre. La mirada de gènere és un dels principis bàsics de Som Energia, i la seva aplicació ha de ser transversal a tota la cooperativa. S'ha d'incloure en tots els àmbits, posant especial cura en la comunicació, pel potencial i la força que té, i per coherència, ja que és la imatge de la cooperativa: mostrem com som. Incloure la mirada de gènere en les diverses formes i canals de comunicació és, doncs, un aspecte bàsic i essencial.

Aplicar la perspectiva de gènere en les comunicacions serà determinant per a:

- Ser i mostrar una imatge coherent amb el compromís que té la cooperativa amb la mirada de gènere i la igualtat d'oportunitats.
- Visibilitzar la presència i participació de les dones en l'empresa.
- Contribuir a la creació de nous imaginaris mitjançant l'ús de llenguatge no sexista.
- Sensibilitzar el conjunt de la comunitat de Som Energia (persones treballadores, consumidores i usuàries).
- Contribuir als principis de l'economia social i solidària que vetllen per un món més inclusiu i habitable.

Les nostres expressions i comunicacions, doncs, han d'estar impregnades de la perspectiva de gènere, utilitzant un llenguatge inclusiu i no sexista, que visibilitzi les dones i que serveixi, a la

vegada, per crear i reconèixer referents femenines, trencar estereotips i neutralitzar prejudicis sexistes.

Totes les comunicacions que fa Som Energia han d'incloure la perspectiva de gènere: atenció al públic (via telefònica i per correu electrònic), factures, correus informatius, blog, web, xarxes socials, formularis, butlletins, Oficina Virtual, Centre de Suport, material de difusió, xerrades, documentació jurídica, estatuts...

Aquesta guia, però, no pretén ser exhaustiva per a totes les comunicacions, sinó que se centra sobretot en l'atenció a persones sòcies. De tota manera, moltes de les recomanacions poden servir també a altres àmbits comunicatius.

Les persones que fan atenció a sòcies (via telefònica o per correu electrònic) són part important de la cara visible de la cooperativa: són responsables de transmetre la imatge corporativa.

En el si de la cooperativa són bàsics el respecte, el bon tracte i la bona atenció que fem a les persones sòcies, usuàries i altres. Per donar una atenció de qualitat a les persones que contacten amb Som Energia, hem de fer-ho també amb un tracte inclusiu i respectuós amb la diversitat.

Aquesta guia, doncs, pretén ser una eina útil per a l'equip de treball de Som Energia que fa atenció telefònica i per correu electrònic. De tota manera, ens alegraria molt que també poguésser útil a d'altres cooperatives, organitzacions i col·lectius, perquè creiem en l'economia col·laborativa, i perquè això voldria dir expandir la perspectiva de gènere a més àmbits de la societat, per tant, ajudar a fer-la més justa i amb menys discriminacions. ■



3. Recomanacions generals



1. En l'atenció a persones (per telèfon o email)

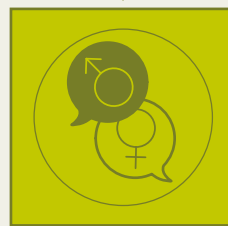
- **No donar per fet el gènere de la persona** (no suposar que estem parlant amb un home o una dona). Fins i tot si ens ho sembla per la veu, intentar no preetiquetar (la veu pot conduir a interpretacions errònies sobre el gènere).
 - Intentar utilitzar paraules neutres que no indiquin el gènere (excepte si ja el coneixem).
 - Si, malgrat saber-ne el nom, no tenim clar amb quin gènere s'identifica la persona (i necessitem saber-ho) podem, des de l'educació i el respecte, preguntar-ho directament (ex: «disculpa, com prefereixes que et tracti?», «disculpa, et dic sòcia? O soci?»).
 - Si necessitem saber el nom que figura al DNI de la persona, no preguntar pel «nom real» o «legal», sinó «nom que figura al seu DNI» (hi pot haver persones, trans o no trans, que no se sentin gens identificades amb el nom que figura al seu DNI).
 - Si veiem que ens hem equivocat, demanar disculpes honestament.



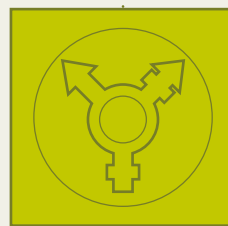
- **Evitar reproduir estereotips sexistes** (per exemple: «els tècnics i electricistes són homes»):
 - No fer afirmacions o suposicions que impliquin una distribució de rols per raó de gènere: no presuposar que la persona titular és un home, o que la persona pagadora és un home, o que la persona sòcia és un home, o que qui pren les decisions (a la llar) és un home.
 - No donar per fet l'estatus civil / situació de la persona (no presuposar que té parella, ni que està casada, ni que té família, ni que viu amb la família).
 - Si sabem que té parella, no donar per fet que és de l'altre sexe (si una dona ens diu «la meva parella...», no presuposar que serà un home). Si necessitem referir-nos-hi, podem dir «la teva parella».
 - No donar per fet que, si viuen més persones a la casa, són família.
 - Tractar amb naturalitat que tant homes com dones poden ser electricistes, tècnics/es, enginyers/es...



- **Tenir en compte el binarisme de gènere que hi ha a la nostra societat** (i que no és inclusiu amb tothom): tenir en compte que no només hi ha «dones i homes».
 - A l'hora de crear formularis on necessitem demanar el gènere: donar com a mínim tres opcions (dona, home, altres; o bé deixar-ho en blanc perquè ho completi la persona).



- **No tractar les dones com a dependents o subordinades dels homes:**
 - Utilitzar tractaments equivalents (evitar l'ús de *senyoreta*).
 - Si tractem un home pel cognom, fer-ho també amb la dona: el sr. Valls i la sra. Forn.
 - Si esmentem una família, no fer-ho només pel cognom de l'home (*la família Serra*), sinó afegir-hi el de la parella (*la família Serra-Pérez*).



- **Sensibilitat per les persones trans:** tenir en compte que algú amb veu/aparença d'home es pot identificar amb el gènere femení, i a la inversa. Les persones trans que estan fent la transició encara no *performen* del tot el que senten (per exemple: un home trans pot tenir encara nom de dona al DNI, o pot tenir aspecte i veu de dona).

2. Llenguatge inclusiu

A continuació proposem un seguit d'estratègies i alternatives al llenguatge sexista per tal que progressivament es puguin anar incorporant al dia a dia, substituint les pràctiques que no inclouen la mirada de gènere.

● Genèrics

Un dels aspectes més visibles del llenguatge sexista és l'ús del masculí com a genèric (referint-nos a un grup on hi ha homes i dones, o a un individu de qui no coneixem el gènere). Intentarem, doncs, no utilitzar el masculí com a genèric. Hi ha diverses opcions i maneres d'aconseguir-ho. Una de les més efectives és recórrer a paraules no sexuades, a continuació en proposem algunes:

EN LLOC DE DIR:	PODEM DIR:
treballadors	personal, plantilla, equip, personal laboral
ciutadans	ciutadania, població
clients	clientela
consultor	consultoria
el gerent / els gerents	la gerència / l'equip de gerència
assessor(s)	assessoria (assessories)
homes	persones, gent, població, poble
amics	amistats

Altres genèrics que poden ser útils:

empresariat • professorat • alumnat • electorat • veïnat
infància • joventut • gent gran • classe política • equip mèdic

● Persona

Amb la paraula **persona** es poden expressar d'una manera no sexista ni androcèntrica molts conceptes:

EN LLOC DE DIR:	PODEM DIR:
Soci / Socis	Persones sòcies
El titular	La persona titular
El contractista	La persona o empresa contractista
Els experts	Les persones expertes
Els usuaris	Les persones usuàries
Els sol·licitants	Les persones sol·licitants
Els familiars al seu càrrec	Les persones al seu càrrec
El receptor	Les persones receptores

També poden ser útils:

Persones associades (en lloc de «els socis») • Persona beneficiària
Persona afiliada • Persona interna • Persona medidora • Persona responsable

● **Altres estratègies**

– Podem utilitzar formes impersonals dels verbs:

EN LLOC DE:	PODEM DIR:
Si el tècnic treballa adequadament	– Si es treballa adequadament – Treballant adequadament

– Podem canviar la forma de dir-ho:

EN LLOC DE DIR:	PODEM DIR:
Els licitadors	Qui liciti
El peticionari	Qui realitzi la petició
El sol·licitant	Qui sol·liciti
Els més votats	Qui hagi aconseguit més vots
El primer que arribi a l'oficina	Qui arribi abans a l'oficina
Estar interessat en	Tenir interès en
Estar obligat en	Tenir obligació de
Afiliat	Amb afiliació
Autoritzat	Amb autorització

– Si cal, podem fer canvis en l'estructura de la frase:

EN LLOC DE DIR:	PODEM DIR:
Qui hagi estat acreditat	Qui hagi obtingut acreditació
Estaran exempts del pagament	Tindran l'exempció del pagament
...participar-hi com a candidat	...participar-hi presentant una candidatura
Vota el candidat que prefereixis	Vota la candidatura que prefereixis
Tres integrants escollits pel CR	Tres integrants que hagi escollit el CR
Estarà obligat a...	Haurà de...
Agraïts per	Amb l'agraïment per
Benvinguts i benvingudes	Us donem la benvinguda

● **Desdoblaments, barres i arrova**

Recomanem limitar l'ús de **desdoblaments** (benvinguts i benvingudes; usuaris i usuàries) i de la barra (benvinguts/des). Si hem de recórrer a desdoblaments: evitar començar sempre pel terme masculí i alternar les dues possibilitats (propietàries i propietaris, veïns i veïnes).

Recomanem evitar l'ús de **l'arrova** (soci@s). Limitar-la únicament a casos molt específics de textos molt informals i que no estiguin destinats a ser llegits en veu alta.

A continuació proposem **altres casos amb alternatives** no sexistes:

EN LLOC DE DIR:	PODEM DIR:
Socis	Persones sòcies, cooperativistes, base societària
Marit/muller (si no sabem del cert el gènere de la parella)	Parella
Tècnics	Personal tècnic, equip tècnic, personal de l'equip tècnic, especialistes
Els consumidors	Qui consumeix
Experts	Persones expertes, gent experta, especialistes, personal expert
Els experts recomanen	– Qui hi entén recomana – El personal expert recomana
Enginyers	Equip d'enginyeria

Un electricista ²	Personal electricista, una empresa electricista, professionals electricistes, personal tècnic
Professors	Professorat, personal docent, equip docent
Les dones de fer feines	L'equip de neteja
Lectors	Públic, audiència, qui llegeix, assistents
Nens	Infants, menors, mainada, criatures, quitxalla
Treballadors	Plantilla, equip, personal, personal laboral
Veí, veïns	Veïnat, comunitat de veïns i veïnes
Voluntaris	Personal voluntari, voluntariat
Els usuaris podran accedir a...	Qui utilitza aquest servei podrà accedir a...

Canviar la manera de parlar pot suposar un desafiament al principi, potser ens costarà o no ens sentirem naturals, però amb la pràctica diària integrarem aquesta nova mirada més ràpidament del que ens pot semblar. Al principi pot ser útil tenir a l'abast, en un lloc visible, un document de resum.

² Dit oralment pot no quedar clar si diem *un electricista* o *una electricista* (tot i que majoritàriament qui ens escolti entendreà *un electricista*). De tota manera, possiblement després necessitarem utilitzar adjectius, participis o pronoms amb gènere.

3. Quan parlem de Som Energia (nosaltres)

- Els meus companys/les meves companyes de gestió de cobraments...
- Els nostres companys del Grup Local de...

Opció A: *L'equip de gestió de cobraments... o bé directament Gestió de cobraments...*

Opció B: Fer servir el femení (perpetua tòpic de dones administratives)

Opció C: Fer servir el masculí (invisibilitza les dones que hi treballen; injust si hi ha majoria de dones. Segons amb quin equip, perpetua el tòpic que els homes són els experts).

Opció D: Fer servir femení o masculí en funció de l'equip (si són majoria dones o homes).

● **En castellà:**

- *Nosotros ofrecemos...*

Op. A: *Desde Som Energia ofrecemos...*

Op. B: *Nosotros...* o bé *Nosotras...* (de forma alternada)

Op. C: Fer servir el femení genèric (reivindicació, posició política)

Casos concrets i exemples de com resoldre'ls:

EN LLOC DE DIR:	PODEM DIR:
El comptador i el seu estat actual (...) i enviaran un tècnic per arreglar-ho.	El comptador i el seu estat actual (...) i enviaran personal tècnic per arreglar-ho.
...confirmar que no estem canviant de comercialitzadora un veí teuconfirmar que no estem canviant de comercialitzadora – una altra casa – una altra llar – un altre habitatge
Som Energia siempre atiende y aconseja a sus usuarios de cómo pueden...	Som Energia siempre atiende y aconseja a quienes tienen contratada la luz con la cooperativa sobre cómo pueden...
Asamblea General de Socis	– Asamblea General – Asamblea General de la Cooperativa – Asamblea General de Som Energia
Será necesario que un electricista homologado emita el Boletín...	– Será necesario que personal electricista homologado emita el Boletín... – Será necesario que una empresa electricista homologada emita el Boletín...
Aquest document l'emet un electricista autoritzat...	– Aquest document l'emet personal electricista autoritzat... – Aquest document el poden emetre professionals amb autorització... – Aquest document el poden emetre empreses electricistes autoritzades...

Els usuaris podran accedir a...	Qui utilitza aquest servei podrà accedir a...
...un servicio que muy pocos socios nos solicitan.	...un servicio que muy pocas personas nos solicitan.
Canviar el titular del contracte	Canviar la titularitat del contracte
Em dones el DNI del titular ?	Em dones el DNI de la persona titular ?
He passat el cas als companys de gestió de contractes	He passat el cas a l'equip de gestió de contractes
L'electricista (...) ell dona fe que la instal·lació...	L'electricista (o qualsevol altra solució de les proposades més amunt) aquesta persona dona fe que la instal·lació...
Tenemos compañeros que se organizan en Grupos Locales...	<ul style="list-style-type: none"> – Hay personas que se organizan en Grupos Locales... – Hay personas vinculadas a Som Energia que se organizan en Grupos Locales...

4. Consideracions finals

En aquesta guia hem intentat donar a conèixer els principals casos de tractament sexista i no inclusiu en l'atenció a persones sòcies, amb especial èmfasi en el llenguatge, i hem proposat algunes opcions pràctiques per evitar-ho. Incorporar una mirada de gènere en tot allò que fem és un primer pas molt important. Tenir eines pràctiques que puguem utilitzar en el nostre dia a dia ens ajudarà a actuar d'una manera més inclusiva i respectuosa.

El gènere és un motiu de discriminació social, però lamentablement n'hi ha més. Així doncs, animem a ser-ne conscients i tenir especial cura i respecte també quan tractem amb altres col·lectius o realitats a qui la societat discrimina. Els motius poden ser: classe social, procedència, orientació sexual, diversitat funcional³, religió, opció política, color de pell, ètnia, edat...

Finalment, entenem que no hi ha persones pobres o vulnerables, sinó que és la societat i les circumstàncies i situació en què es troben, que les fan estar en situació de vulnerabilitat o pobresa. Així doncs, evitarem parlar de persones «pobres» o «vulnerables» i utilitzarem, preferentment, «persones en situació de pobresa» o «en situació de vulnerabilitat». D'aquesta manera, a part de no estigmatitzar-les, també podem oferir una visió més àmplia, que doni compte que les persones són més que simplement alguna de les situacions que els pugui afectar.

³ És preferible utilitzar *persones amb diversitat funcional* i evitar altres formes com *discapacitats*, *disminuïts*...



5. Per saber-ne més

A continuació teniu algunes guies per si voleu saber-ne més:

- **Manual del Lenguaje Integrador no sexista** (CGT).
- **Lenguaje no sexista** (Oxfam Intermón).
- **Guia d'usos no sexistes de la llengua en els textos de l'Administració de la Generalitat de Catalunya** (per a casos de llenguatge administratiu i formal).
- **Guia per a l'ús no sexista del llenguatge a la Universitat Autònoma de Barcelona** (llenguatge administratiu i formal).

Més bibliografia

- **Guía UC de Comunicación en Igualdad** (Universitat de Cantàbria).
- **Taller de Comunicación y Género** (La Marea i Oxfam Intermón).
- **Best practices for Frontline Healthcare Staff** (National LGBT Health Education Center).

