

**Guía de perspectiva de género
en la comunicación y atención
a personas socias**



Índice

1. Introducción	4
• <u>La perspectiva de género</u>	4
— <u>La importancia del lenguaje</u>	5
2. ¿Por qué esta guía?	7
3. Recomendaciones generales	9
• <u>En la atención a personas (por teléfono o email)</u>	9
• <u>Lenguaje inclusivo</u>	12
• <u>Cuando hablamos de Som Energia (nosotras)</u>	18
4. Consideraciones finales	21
5. Para saber más	22
• <u>Más bibliografía</u>	22

Licencia Creative Commons: CC BY-NC-SA.

Nos gustaría que el contenido de esta guía llegara muy lejos. Solo pedimos que, como nosotras, no se haga un uso comercial, que se cite la autoría y se continúe compartiendo con una licencia de estas características.

Comisión de Género y Diversidad de Som Energia 2020

Diseño: Edita.in

La perspectiva de género

La sociedad en la que vivimos es todavía muy machista y androcéntrica, y discrimina e infravalora a las mujeres por el simple hecho de serlo.

Esta mentalidad está tan arraigada en nuestra sociedad que a menudo la reproducimos, o reproducimos los discursos y estereotipos machistas, sin ni siquiera ser conscientes de ello. Eso refuerza aún más la desigualdad de género y la idea de que las mujeres son inferiores y tienen menos derechos y oportunidades que los hombres. Además, las invisibiliza, subordina, infravalora y excluye de ciertos ámbitos.

Por eso es esencial tener siempre presente la perspectiva de género. No hay que reproducir y alimentar, directa o indirectamente, los estereotipos de género, y se debe dar cabida a las diferentes realidades. Es necesario que seamos conscientes de que el género es una construcción social, con solo dos categorías (lo que se entiende por sistema binario sexo-género), a las que otorga (y obliga a seguir, ya que las presenta como naturales y genuinas) unas características concretas, comportamientos y roles de género (las mujeres son cuidadoras por naturaleza, y los hombres fuertes y racionales, también por naturaleza). Esta clasificación, además de castigar a quien se sale de «la norma», excluye a todas las personas que no se sienten identificadas con

ninguna de las dos categorías (mujer y hombre), es decir, personas trans, intersexuales u otras formas no heteronormativas.

En este sentido, es importante también no mostrar el binarismo de género y la heterosexualidad como la única opción o la opción correcta, y no presuponer que aquellas personas con quienes interactuamos son cis¹ y heteronormativas. Además de visibilizar esta realidad, también es, directamente, una muestra de respeto hacia esas personas.

La importancia del lenguaje

El lenguaje es una herramienta muy potente en la creación de imaginarios colectivos y de realidad. El lenguaje describe y etiqueta. Tiene el poder de denominar y, por lo tanto, de invisibilizar y jerarquizar. El potencial que tiene el lenguaje permite modelar las percepciones de la realidad.

Existe una conexión entre el lenguaje y la posición que mujeres y hombres ocupamos en la sociedad. Aparte de ser un reflejo de la situación, también ayuda a mantenerla o cambiarla.

Por ejemplo, si hablamos de los «ingenieros que han desarrollado un sistema...», la imagen que se obtiene es la de un grupo de ingenieros en el que no hay mujeres o, si las hay, son pocas. Por un lado, esta interpretación puede ser errónea, ya que en el grupo podría haber unas cuantas mujeres o incluso muchas (es decir, poco reconocimiento del trabajo de las mujeres, invisibili-

¹ Se entiende por personas cis aquellas que se sienten identificadas con el género que se les otorgó al nacer.

zación...). Por otro, invisibilizando a las mujeres ingenieras, estamos perpetuando el estereotipo de que las mujeres no son (o no pueden ser) ingenieras. Uno de los efectos de la invisibilización es la falta de modelos o referentes.

En este sentido, el uso del masculino genérico para referirnos a hombres y mujeres indistintamente invisibiliza a las mujeres, crea ambigüedad y confusión, identifica lo masculino como universal, refuerza la presencia del sexo masculino (ya bastante reforzada) y genera asimetrías de tratamiento, aparte de perpetuar estereotipos sexistas.

Del mismo modo, el lenguaje también se puede utilizar para contribuir **a la construcción de una sociedad más igualitaria y más justa**. Así pues, el *lenguaje no sexista* es aquel que, mediante un uso concreto (igualitario) y consciente, pretende fomentar una imagen real, equitativa y no estereotipada de las personas a quienes se dirige o a quienes se refiere. ■



2. ¿Por qué esta guía?

Som Energia está comprometida con los principios de la economía social y solidaria, que pone el respeto y la dignidad de las personas en el centro. La mirada de género es uno de los principios básicos de Som Energia, y su aplicación tiene que ser transversal a toda la cooperativa. Se tiene que incluir en todos los ámbitos, teniendo especial cuidado en la comunicación, por el potencial y la fuerza que tiene, y por coherencia, ya que es la imagen de la cooperativa: mostramos cómo somos. Incluir la mirada de género en las diferentes formas y canales de comunicación es, por lo tanto, un aspecto básico y esencial.

Aplicar la perspectiva de género en las comunicaciones será determinante para:

- Ser y mostrar una imagen coherente con el compromiso que tiene la cooperativa con la mirada de género y la igualdad de oportunidades.
- Visibilizar la presencia y participación de las mujeres en la empresa.
- Contribuir a la creación de nuevos imaginarios mediante el uso del lenguaje no sexista.
- Sensibilizar al conjunto de la comunidad de Som Energia (personas trabajadoras, socias y usuarias).
- Contribuir a los principios de la economía social y solidaria, que velan por un mundo más inclusivo y habitable.

Nuestras expresiones y comunicaciones, por lo tanto, tienen que estar impregnadas de la perspectiva de género, utilizando un lenguaje inclusivo y no sexista, que visibilice a las mujeres y que sirva, a su vez,

para crear y reconocer referentes femeninos, romper estereotipos y neutralizar prejuicios sexistas.

Todas las comunicaciones que realiza Som Energia deben incluir la perspectiva de género: atención al público (vía telefónica y por correo electrónico), facturas, correos informativos, blog, web, redes sociales, formularios, boletines, Oficina Virtual, Centro de Ayuda, material de difusión, charlas, documentación jurídica, estatutos...

Esta guía, sin embargo, no pretende ser exhaustiva para todas las comunicaciones, sino que se centra sobre todo en la atención a personas socias. De todas maneras, muchas de las recomendaciones pueden servir también para otros ámbitos comunicativos.

Las personas que llevan a cabo la atención a socias (vía telefónica o por correo electrónico) son parte importante de la cara visible de la cooperativa: son responsables de transmitir la imagen corporativa.

En el seno de la cooperativa son básicos el respeto, el buen trato y la buena atención que hacemos a las personas socias, usuarias y otras. Para dar una atención de calidad a las personas que contactan con Som Energia, tenemos que hacerlo también con un trato inclusivo y respetuoso con la diversidad.

Esta guía, por lo tanto, pretende ser una herramienta útil para el equipo de trabajo de Som Energia que se encarga de la atención telefónica y por correo electrónico. De todas maneras, nos alegraría mucho que también pudiera ser útil a otras cooperativas, organizaciones y colectivos, porque creemos en la economía colaborativa, y porque esto significaría expandir la perspectiva de género a más ámbitos de la sociedad, por lo tanto, ayudar a que fuera más justa y con menos discriminaciones. ■

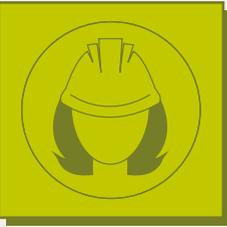


3. Recomendaciones generales

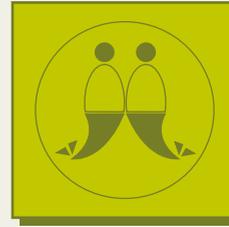


1. En la atención a personas (por teléfono o email)

- **No dar por hecho el género de la persona** (no suponer que estamos hablando con un hombre o una mujer). Incluso si nos lo parece por la voz, intentar no preetiquetar (la voz puede conducir a interpretaciones erróneas sobre el género).
 - Se debe intentar utilizar palabras neutras que no indiquen el género (excepto si ya lo conocemos).
 - Si, a pesar de saber el nombre, no tenemos claro con qué género se identifica la persona (y necesitamos saberlo) podemos, desde la educación y el respeto, preguntarlo directamente (ej: «disculpa, ¿cómo prefieres que te trate?», «disculpa, ¿me dirijo a ti como socia o socio?»).
 - Si necesitamos saber el nombre que figura en el DNI de la persona, no hay que preguntar por el «nombre real» o «legal», sino «nombre que figura en su DNI» (puede haber personas, trans o no trans, que no se sientan identificadas con el nombre que figura en su DNI).
 - Si vemos que nos hemos equivocado, pedimos disculpas honestamente.



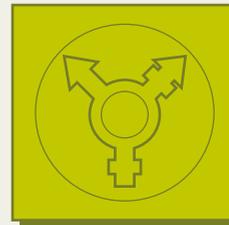
- **Evitar reproducir estereotipos sexistas** (por ejemplo: «los técnicos y electricistas son hombres»):
 - No se deben hacer afirmaciones o suposiciones que impliquen una distribución de roles por razón de género: no hay que presuponer que la persona titular es un hombre, o que la persona pagadora es un hombre, o que la persona socia es un hombre, o que quien toma las decisiones (en el hogar) es un hombre.
 - No se debe dar por hecho el estatus civil / situación de la persona (no hay que presuponer que tiene pareja, ni que está casada, ni que tiene familia, ni que vive con la familia).
 - Si sabemos que tiene pareja, no se debe dar por hecho que es del otro sexo (si una mujer nos dice «mi pareja...», no hay que presuponer que será un hombre). Si necesitamos referirnos a ella, podemos decir «tu pareja».
 - No se debe dar por hecho que, si viven más personas en la casa, son familia.
 - Se debe tratar con naturalidad que tanto hombres como mujeres pueden ser electricistas, técnicos/as, ingenieros/as...



- **Tener en cuenta el binarismo de género** que hay en nuestra sociedad (y que no es inclusivo con todo el mundo): se debe tener en cuenta que no solo hay «mujeres y hombres».
 - En el momento de crear formularios donde necesitamos pedir el género, se deben dar como mínimo tres opciones (mujer, hombre, otros; o bien dejarlo en blanco para que lo complete la persona).



- **No tratar a las mujeres como dependientes o subordinadas de los hombres:**
 - Se debe utilizar tratamientos equivalentes (evitar el uso de señorita).
 - Si tratamos a un hombre por el apellido, también hay que hacerlo con la mujer: el sr. Valls y la sra. Forns.
 - Si mencionamos a una familia, no hay que hacerlo solo por el apellido del hombre (la familia Serra), sino añadir el de la pareja (la familia Serra-Pérez).



- **Sensibilidad por las personas trans:** hay que tener en cuenta que alguien con voz/apariencia de hombre se puede identificar con el género femenino, y a la inversa. Las personas trans que están haciendo la transición aún no performan del todo lo que sienten (por ejemplo: un hombre trans puede tener todavía nombre de mujer en el DNI, o puede tener aspecto y voz de mujer).

2. Lenguaje inclusivo

A continuación, proponemos una serie de estrategias y alternativas al lenguaje sexista para que progresivamente se puedan ir incorporando al día a día, sustituyendo las prácticas que no incluyen la mirada de género.

● Genéricos

Uno de los aspectos más visibles del lenguaje sexista es el uso del masculino como genérico (refiriéndonos a un grupo donde hay hombres y mujeres, o a un individuo de quien no conocemos el género). Intentaremos, pues, no utilizar el masculino como genérico. Hay varias opciones y maneras de conseguirlo. Una de las más efectivas es recurrir a palabras no sexuadas; a continuación, proponemos algunas:

EN LUGAR DE DECIR:	PODEMOS DECIR:
Trabajadores	Personal, plantilla, equipo, personal laboral
Ciudadanos	Ciudadanía, población
Clientes	Clientela
Consultor	Consultoría
El gerente / los gerentes	La gerencia / el equipo de gerencia
Asesor(es)	Asesoría (asesorías)
Hombres	Personas, gente, población, pueblo (individuo, ser humano...)
Amigos	Amistades

Otros genéricos que pueden ser útiles:

empresariado • profesorado • alumnado • electorado • vecindario infancia • juventud • gente mayor • clase política • equipo médico

● Persona

Con la palabra *persona* se pueden expresar muchos conceptos de una manera no sexista ni androcéntrica:

EN LUGAR DE DECIR:	PODEMOS DECIR:
Socio / Socios	Personas socias
El titular	La persona titular
El contratista	La persona o empresa contratista
Los expertos	Las personas expertas
Los usuarios	Las personas usuarias
Los solicitantes	Las personas solicitantes
Los familiares a su cargo	Las personas a su cargo
El receptor	Las personas receptoras
Los afectados	Las personas afectadas

También pueden ser útiles:

Personas asociadas (en lugar de «los socios») • Persona beneficiaria
 Persona afiliada • Persona interna • Persona mediadora • Persona responsable

● **Otras estrategias**

– Podemos utilizar formas impersonales de los verbos:

EN LUGAR DE DECIR:	PODEMOS DECIR:
Si el técnico trabaja adecuadamente	– Si se trabaja adecuadamente – Trabajando adecuadamente

– Podemos cambiar la forma de decirlo:

EN LUGAR DE DECIR:	PODEMOS DECIR:
Los licitadores	Quienes liciten
El petionario	Quien realice la petición
El solicitante	Quien solicite
Los más votados	Quien haya conseguido más votos
El primero que llegue a la oficina	Quien llegue antes a la oficina
Estar interesado en el	Tener interés en el
Estar obligado al	Tener obligación de
Afiliado	Con afiliación
Autorizado	Con autorización
El demandante	La parte demandante
Colaboradores	Con la colaboración de

– Si es necesario, podemos hacer cambios en la estructura de la frase:

EN LUGAR DE DECIR:	PODEMOS DECIR:
Quien haya sido acreditado	Quien haya obtenido acreditación
Estarán exentos del pago	Tendrán la exención del pago
...participar como candidato	...participar presentando una candidatura
Vota el candidato que prefieras	Vota la candidatura que prefieras
Tres integrantes escogidos por el CR	Tres integrantes que haya escogido el CR
Estará obligado a	Tendrá que
Agradecidos por	Con el agradecimiento por
Bienvenidos y bienvenidas	Os damos la bienvenida
...han sido premiados	...han recibido un premio

● **Desdoblamientos, barras y arroba**

Recomendamos limitar el uso de **desdoblamientos** (bienvenidos y bienvenidas; usuarios y usuarias) y de la barra (bienvenidos/as).

Si tenemos que recurrir a desdoblamientos: hay que evitar empezar siempre por el término masculino y alternar las dos posibilidades (propietarias y propietarios, vecinos y vecinas).

Recomendamos evitar el uso de la **arroba** (soci@s). Es mejor limitarla únicamente a casos muy específicos de textos muy informales y que no estén destinados a ser leídos en voz alta.

A continuación, proponemos **otros casos** con **alternativas** no sexistas:

EN LUGAR DE DECIR:	PODEMOS DECIR:
Socios	Personas socias, cooperativistas, base societaria
Marido/mujer (si no sabemos seguro el género de la pareja)	Pareja
Técnicos	Personal técnico, equipo técnico, personal del equipo técnico, especialistas
Los consumidores	Quienes consumen
Expertos	Personas expertas, gente experta, especialistas, personal experto
Los expertos recomiendan	– Quien entiende recomienda – El personal experto recomienda

Ingenieros	Equipo de ingeniería
Un electricista ²	Personal electricista, una empresa electricista, profesionales electricistas, personal técnico
Profesores	Profesorado, personal docente, equipo docente
Las señoras de la limpieza	El equipo de limpieza, el personal de limpieza
Lectores	Público, audiencia, quien lee, asistentes
Niños	Menores, infancia, criaturas
Trabajadores	Plantilla, equipo, personal, personal laboral
Vecino, vecinos	Vecindario, comunidad de vecinos y vecinas, comunidad vecinal
Voluntarios	Personal voluntario, voluntariado
Los usuarios podrán acceder a	Quien utiliza este servicio podrá acceder a

Cambiar la manera de hablar puede suponer un desafío al principio, quizás nos costará o no nos sentiremos naturales, pero con la práctica diaria integraremos esta nueva mirada más rápidamente de lo que nos puede parecer. Al principio puede ser útil tener al alcance, en un lugar visible, un documento de resumen.

² Oralmente puede no quedar claro si decimos *un electricista* o *una electricista* (aunque mayoritariamente quien nos escuche entenderá *un electricista*). De todas maneras, posiblemente después necesitaremos utilizar adjetivos, participios o pronombres con género.

3. Cuando hablamos de Som Energia (nosotras)

- Mis compañeros/mis compañeras de gestión de cobros...
- Nuestros compañeros del Grupo Local de...

Opción A: *El equipo de gestión de cobros...* o bien directamente *Gestión de cobros...*

Opción B: Usar el femenino (perpetúa el tópico de mujeres administrativas)

Opción C: Usar el masculino (invisibiliza a las mujeres que trabajan; injusto si hay mayoría de mujeres. Según con qué equipo, perpetúa el tópico de que los hombres son los expertos).

Opción D: Usar femenino o masculino en función del equipo (si son mayoría mujeres u hombres).

- *Nosotros ofrecemos...*

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

Opción B: *Nosotros... o bien Nosotras... (de forma alterna)*

Opción C: Utilizar el femenino genérico (reivindicación, posición política)

Casos concretos y ejemplos de cómo resolverlos:

EN LUGAR DE DECIR:	PODEMOS DECIR:
El contador y su estado actual (...) y enviarán un técnico para arreglarlo.	El contador y su estado actual (...) y enviarán personal técnico para arreglarlo.
...confirmar que no estamos cambiando de comercializadora a un vecinoconfirmar que no estamos cambiando de comercializadora otra – casa – otro hogar – otra vivienda
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 Socios.	– 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...
Este documento lo emite un electricista autorizado ...	– Este documento lo emite personal electricista autorizado ... – Este documento lo pueden emitir profesionales con autorización ... – Este documento lo pueden emitir empresas electricistas autorizadas ...

Los usuarios podrán acceder a...	Quien utiliza este servicio podrá acceder a...
...un servicio que muy pocos socios nos solicitan.	...un servicio que muy pocas personas nos solicitan.
Cambiar el titular del contrato	Cambiar la titularidad del contrato.
¿Me das el DNI del titular ?	¿Me das el DNI de la persona titular ?
He pasado el caso a los compañeros de gestión de contratos	He pasado el caso al equipo de gestión de contratos
El electricista (...) le da fe de que la instalación...	[cualquiera de las soluciones propuestas más arriba] esta persona le da fe de que la instalación...
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. Consideraciones finales

En esta guía hemos intentado dar a conocer los principales casos de tratamiento sexista y no inclusivo en la atención a personas socias, con especial énfasis en el lenguaje, y hemos propuesto algunas opciones prácticas para evitarlo. Incorporar una mirada de género en todo lo que hacemos es un primer paso muy importante. Tener herramientas prácticas que podamos utilizar en nuestro día a día nos ayudará a actuar de manera más inclusiva y respetuosa.

El género es un motivo de discriminación social, pero lamentablemente hay más. Así pues, animamos a ser conscientes y tener especial cuidado y respeto también cuando tratamos con otros colectivos o realidades a quienes la sociedad discrimina. Los motivos pueden ser: clase social, procedencia, orientación sexual, diversidad funcional³ religión, opción política, color de piel, etnia, edad...

³ Es preferible utilizar *personas con diversidad funcional* y evitar otras formas como *discapacitados, disminuidos...*



5. Para saber más

- **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** (en catalán, para casos de lenguaje administrativo y formal).
- **Guia per a l'ús no sexista del llenguatge a la Universitat Autònoma de Barcelona** (en catalán, para lenguaje administrativo y formal).

Más bibliografía

- **Guía UC de Comunicación en Igualdad** (Universidad de Cantabria).
- **Taller de Comunicación y Género** (La Marea y Oxfam Intermón).
- **Best practices for Frontline Healthcare Staff** (en inglés, tratamiento a personas trans).

