

Comunicaciones desde una perspectiva de género en Serviu RM

Guía Metodológica de Lenguaje Inclusivo



Segunda edición, 2025.

Equipo de
Comunicaciones

Equipo de
Género

Presentación

Estimada comunidad funcionaria:

Es una gran satisfacción poder presentarles, la **segunda edición del Manual de Lenguaje Inclusivo** de Serviu Metropolitano, trabajo realizado en conjunto entre las y los profesionales del equipo de comunicaciones y la unidad de género de nuestra institución.

Este segundo manual viene a reforzar nuestras comunicaciones en materia de equidad de género al interior de nuestra institución, ya que, si bien desde el año 2021 hemos logrado visibilizar a las mujeres en cada una de nuestras publicaciones internas y externas, ahora el desafío se amplía hacia el reconocimiento de las diversidades sexo genéricas que también son parte de nuestro público objetivo como personas postulantes a subsidios o usuarias de los espacios públicos que generamos con nuestro trabajo.

El uso de lenguaje inclusivo nos permite nombrar identidades que históricamente han sido invisibilizadas o excluidas del discurso público, evitando imponer categorías binarias que no representan a todas las personas y previniendo de esta forma la perpetuación de estereotipos que generan diversas formas de discriminación de las cuales no queremos ser parte.

Con este manual actualizado, queremos brindar una herramienta útil para el funcionariado de Serviu Metropolitano y sus colaboradores y colaboradoras, para que desde hoy documentos formales, correos electrónicos y sobre todo cualquier comunicación que se envíe a la ciudadanía, pueda incluir a cada persona, contribuyendo de esta forma al desarrollo de una ciudad más justa.

Les insto a que esta Guía no sólo sea parte de nuestra quehacer laboral, sino que también lo podamos aplicar en nuestros hogares y en la vida cotidiana, con el fin de que progresivamente generemos cambios culturales desde el espacio privado que es la familia, hacia toda nuestra sociedad.

¿Por qué debemos usar el lenguaje inclusivo?

Trabajar y relacionarnos con lenguaje inclusivo, además de tener fundamentos lingüísticos, tiene objetivos sociales y da visibilidad a los diversos géneros.

A través del lenguaje se establece una estrecha relación con el pensamiento, interpretando la realidad en que vivimos, reflejando lo que la sociedad es en cada momento y creando nuevas formas de expresión, según cual sea la sociedad en la que las personas hablantes desean vivir.

El lenguaje inclusivo, hace referencia a toda expresión verbal o escrita que utiliza preferiblemente vocabulario neutro, o bien hace evidente el masculino, el femenino y el trato comunicacional a personas de las diversidades sexo genéricas, evitando generalizaciones del masculino para situaciones o actividades donde aparecen diversidad de personas.

El sistema lingüístico del español ofrece posibilidades para que no haya discriminación sexual en su uso, existiendo múltiples recursos lingüísticos que no requieren un desdoblamiento continuo como la única solución al sexismo en el lenguaje. Eludir esta discriminación implica buscar términos y conceptos neutros que “incluyan” de manera transversal a todas las personas.

De esta manera, se evita cualquier situación que reproduzca la idea de que hay comportamientos, valores, trabajos, actitudes, espacios u otros, propios de mujeres, de hombres o de personas de las diversidades sexo genéricas, ya sea por su “naturaleza”, o bien porque la “costumbre social” así lo tiene establecido.

Esta guía por ende, trata la utilización de estrategias y recursos que ya posee nuestra lengua, que no contravienen la gramática ni el principio de la economía del lenguaje, ya que se caracterizan por su brevedad.

Les invitamos a ser parte de esta nueva forma de utilizar el lenguaje inclusivo en todo tipo de comunicación y a promover la integración de género, el respeto y la igualdad tanto en la vida personal como profesional.



Lenguaje Inclusivo

Comunicación Con Personas De Las Diversidades Sexo Genéricas

1. Evitar el uso del masculino como genérico universal (androcentrismo lingüístico).

5. Podemos usar la "e" si es necesario de acuerdo al público objetivo.

6. No visibilizar el género cuando no lo exija la situación comunicativa.

Al igual que la comunicación que incluye a las mujeres, cuando se trata de incorporar a personas de las diversidades sexo genéricas, no se debe utilizar el masculino como universal, por lo que se propenderá al uso de expresiones neutras, que no visibilicen el género.

Si bien la utilización de la "e" no es aceptada por la Real Academia Española, esta si puede ser utilizada en contextos presenciales o de conversaciones, es decir en charlas, capacitaciones, talleres, llamados telefónicos entre otras instancias, evitando su uso en documentos formales, en los cuales deberemos recurrir al lenguaje neutro o que no visibiliza el género de la persona receptora del mensaje.

Debemos entender que el uso de este recurso debe aplicarse en contextos que así lo requieran, por ejemplo al realizar una charla a un comité de diversidades sexo genéricas o al atender a una persona transexual, podemos preguntarle cuál es su nombre, acción que de inmediato permitirá seleccionar la forma de comunicarnos utilizando el masculino o el femenino, o directamente podemos preguntar ¿podrías decirme cuáles son tus pronombres y cómo prefieres que me comunique contigo?" siempre enmarcando estas preguntas en el interés que tenemos de ser respetuosos y hacer sentir incluida y cómoda a la persona con quien nos estamos comunicando.

A modo de ejemplo

Uso del lenguaje inclusivo



Lenguaje inclusivo

La persona a cargo de la dirección será nombrada por....

Los músicos y las músicas son el personal que, como principal quehacer...

El consejo de dirección será presidido por quién ocupe la dirección...

Los coordinadores y las coordinadoras son las personas colaboradoras inmediatas del director o la directora.



Lenguaje NO inclusivo

El director será nombrado por...

Los músicos son los funcionarios que, como principal quehacer...

El consejo de dirección será presidido por el director...

Los coordinadores son los colaboradores inmediatos del director

Lenguaje Inclusivo

Uso de pronombres y determinantes sin Género

Lenguaje sexista

Se recomienda que los trabajadores duerman 7 horas

Se recomienda a los funcionarios apagar su PC

Los voluntarios deben cumplir las siguientes acciones

Lenguaje no sexista

Se recomienda que las personas que trabajan duerman 7 horas

Se recomienda al funcionariado apagar su PC

El voluntariado debe cumplir las siguientes normas

Lenguaje sexista

El origen del hombre...

Todos los hombres son iguales ante la ley...

Cuando ellos presentaron la denuncia...

Nosotros estamos a su disposición...

Lenguaje no sexista

El origen de la especie humana...

Todas las personas son iguales ante la ley...

Cuando presentaron la denuncia...

Nuestro servicio está a su disposición...

Lenguaje sexista

El administrador participará en la reunión

Los directores y el presidente asistieron al evento

Bienvenidos

Los coordinadores

Lenguaje no sexista

La administración participará en la reunión

La dirección y la presidencia asistieron al evento

Les damos la bienvenida

El equipo de coordinación

Lenguaje Inclusivo

Uso de pronombres y determinantes sin Género

Lenguaje no inclusivo

El usuario tendrá en cuenta
Cuando el lector lea esta circular
Si el fiscalizador observa alguna falta

Hazte socio
El usuario debe usar de manera correcta el
formulario
El interesado debe enviar la solicitud a...
El trabajador que presente licencias

Los usuarios interesados en continuar con el
trámite
Nosotros valoramos el esfuerzo que se hace
Podrán postular al cargo los profesionales con
experiencia

Lenguaje inclusivo

Es necesario tener en cuenta
Al leer esta circular
Observando alguna falta

Asóciate
Se recomienda el uso adecuado del formulario
Envíe la solicitud a...
Se recomienda a todas las personas que
presenten licencias

Fui a la reunión con colegas
Para continuar con el trámite
Valoramos el esfuerzo que se hace
Podrán postular al cargo profesionales con
experiencia

Lenguaje Inclusivo

Uso de pronombres y determinantes sin Género

Lenguaje no inclusivo

El que suscribe el oficio
Aquellos que vinieron a las reuniones
Los que no cumplan requisitos
Los postulantes deberán dirigirse

Lenguaje inclusivo

Quien suscribe
Quienes vinieron a las reuniones
Quienes no cumplan requisitos
Cada postulante deberá dirigirse a

Para femenino

Terminados en A
Cajera - Técnica - Administrativa
Terminados en ORA
Vendedora - Limpiadora - Asesora
Terminados en ERA
Banquera - Portera - Cartera
Terminados en ARIA
Empresaria - Funcionaria

Para masculino

Terminados en O
Cajero - Técnico - Administrativo
Terminados en OR
Vendedor - Limpiador - Asesor
Terminados en ERO
Banquero - Portero - Cartero
Terminados en ARIO
Empresario - Funcionario

Análisis de género

Comprensión de conceptos



Género

Conjunto de características sociales y culturales en torno a lo femenino/masculino.

Está conformado por ideas, creencias y atribuciones culturales e históricamente situadas en relación con el sexo biológico.

El concepto de género es prescriptivo, es decir, constituye un sistema de roles que define un modo único y excluyente de ser mujer y de ser hombre, determinando la trayectoria de vida personal y social.



Enfoque de Género

Es una forma de observar la realidad en base a las variables sexo, género y sus manifestaciones en un contexto geográfico, cultural, étnico e histórico determinado.

Reconoce que el género es una construcción social y cultural que se produce históricamente y por tanto, es susceptible de ser transformada.



Identidad de Género

La identidad de género se entiende como la concepción individual de género que tiene una persona de sí misma y que no tiene por qué depender necesariamente del género que le fue asignado al nacer.

Se expresa en la presentación externa y el aspecto, a través del comportamiento u otras marcas externas.

Análisis de género

Comprensión de conceptos

Equidad de Género

El término equidad alude a una **cuestión de justicia**: es la distribución justa de los recursos y del poder social, se refiere a la justicia en el tratamiento de hombres y mujeres, considerando las desventajas históricas que ha tenido para las mujeres la división sexual del trabajo y el ordenamiento social de género.

Corresponsabilidad

Es la responsabilidad de mujeres y hombres –por igual- de realizar las tareas domésticas, el cuidado de hijas e hijos y personas dependientes. Implica, superar la dicotomía que impone la división sexual del trabajo y permite desarrollar nuevas prácticas sociales, donde ambas personas adultas puedan compartir por igual las tareas necesarias para la subsistencia.

Brechas de Género

Se entiende como la diferencia entre las tasas masculina y femenina en la categoría de una variable. Cuanto mayor es la brecha, mayor son las diferencias entre varones y mujeres. Cuanto menor es la brecha, más cerca se está de la igualdad. Es útil para el análisis de las desigualdades existentes entre hombres y mujeres en cualquier ámbito del desarrollo, en salud, en la economía, en el trabajo, en la educación, en la política y tecnología, entre otros.

Orientación Sexual

Es la capacidad de cada persona de sentir una atracción emocional, afectiva y/o sexual hacia otros. Esta forma de sentir, por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con esas personas. La orientación sexual es diferente de la conducta sexual porque se refiere a los sentimientos y al concepto de uno mismo. Las personas pueden o no expresar su orientación sexual en sus conductas.

Comprensión y análisis final de conceptos

Sin duda alguna, la actualización de esta guía es un método de inclusión a través del lenguaje, constituye paso importante a la hora de poder comunicarnos con respeto en cada una de nuestras labores. Es relevante identificar que, el lenguaje inclusivo no solo se trata de buscar equidad entre hombres, mujeres y personas de las diversidades sexo genéricas, sino de generar integración y diálogo con las personas en cuanto a su diversidad y multiculturalismo. Lo anterior, debe ser ejercido tanto interna como externamente considerando el sentido social que tiene el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y por sobre todo Serviu Metropolitano, el cual está en constante comunicación con distintos grupos que son parte del quehacer diario y de la ejecución de nuestras políticas habitacionales.

Esta guía metodológica instruye y orienta en el uso correcto del lenguaje, ordenando los conceptos y ejemplos en inclusivo y no inclusivo o sexista y no sexista, aclarando además, la diferencia de ciertos conceptos que en ocasiones, suelen ser confundidos. Entender los significados de género, enfoque de género o identidad de género, es la base principal al momento de querer entablar una nueva conversación; el objetivo es, que nuestra persona interlocutora recepcione el mensaje a cabalidad, con el sentido o intención original que quien emite el mensaje quería lograr.

Un buen uso del lenguaje con perspectiva de género, no significa memorización o aprendizaje de ciertas palabras, significa interiorizar y visibilizar esta nueva forma de comunicar, complementándola con empatía, motivación para conocer a quien interlocuta y hacer que esa persona, efectivamente, se sienta incluida en la conversación. En Serviu Metropolitano, las oportunidades de implementar la integración a través del lenguaje con perspectiva de género son muchas, y la invitación es a comprender la forma y el fondo de este material, para aplicarlo con eficacia entre las distintas subdirecciones, departamentos, unidades y secciones de nuestra institución.

Esta guía ha sido realizada colaborativamente entre los equipos de género y comunicaciones de nuestro servicio. Agradecemos vuestro interés por conocer este instrumento, que busca generar conciencia en cuanto a equidad, diversidad y lo relevante que es el lenguaje para lograr este objetivo. Esperamos que este manual con sentido inclusivo sea de utilidad, motive y se pueda implementar en todo tipo de comunicación que se emita desde esta organización.

