



GUIA DE COMUNICAÇÃO

inclusiva



Apresentação

A comunicação é uma das ferramentas mais poderosas para o acolhimento e a troca entre pessoas. Da mesma forma como as palavras podem perpetuar a marginalização de grupos e pessoas, acreditamos que a linguagem é um instrumento importante para desconstruir preconceitos, combater a discriminação de todos os tipos e contribuir para uma convivência mais respeitosa.

Este material foi baseado em uma construção realizada pelo Centro Paula Souza (autarquia do Governo do Estado de São Paulo que administra mais de 200 Escolas Técnicas e 70 Faculdades de Tecnologia) e teve contribuição dos grupos de afinidade da Nestlé Brasil. Em 2021, ano em que a Nestlé completa 100 anos no país, lança este guia para auxiliar seu público interno e quem se interessar a ser cada vez mais inclusivo em sua comunicação, abraçando a diversidade que pulsa e coloreo Brasil.



Diversidade
Igualdade
e Pluralismo

Diversidade Igualdade e Pluralismo

Juntas, essas palavras carregam significados importantes para quem acredita que, fazendo sua parte, pode nutrir um futuro melhor. Esse mundo melhor começa com atitudes individuais. Muitas delas dizem respeito à maneira como cada pessoa se relaciona com as demais. Comunicar-se de forma respeitosa, procurando entender as particularidades de cada um, é mais do que uma demonstração de empatia. É plantar uma semente que poderá resultar em mudanças de atitude dos colegas de trabalho, amigos e familiares.

Eu já estou fazendo a minha parte por um ambiente mais inclusivo? Como posso melhorar?



Inclusão: ato de trazer aquele que é excluído socialmente, por qualquer motivo, para uma sociedade da qual ele participa em todos os aspectos e dimensões, isto é, nos âmbitos econômico, cultural, político, religioso etc. A inclusão vale para todos que se sentem excluídos do grupo social, como pobres, negros, idosos, imigrantes, homossexuais etc.



Diversidade: conjunto que apresenta características variadas; multiplicidade.



Igualdade: identidade de condições entre os membros da mesma sociedade.



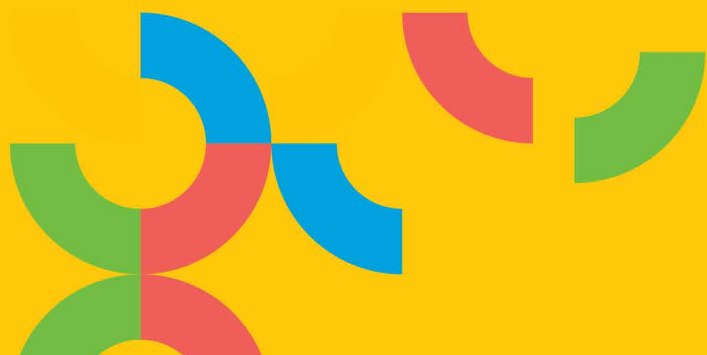
Pluralismo: sistema que admite, em uma mesma sociedade organizada, a coexistência de ideias e princípios políticos, religiosos, culturais e sociais diversos.



Empatia: habilidade de imaginar-se no lugar de outra pessoa.

É Bom Saber

Ao opinar a respeito de questões ligadas à diversidade e inclusão atente-se ao seu lugar de fala. O indivíduo que sofre preconceito deve ser protagonista nas discussões a respeito de sua condição. Isso não significa que outras pessoas não devam falar sobre o tema, mas sim reconhecer a importância de a pessoa que vive determinada situação falar a partir de sua experiência.



Pessoa com Deficiência



Pessoa com Deficiência

A expressão “**pessoa com deficiência**” é considerada a mais adequada para se referir às pessoas com deficiência física, sensorial, intelectual ou múltipla. O termo é mencionado na Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência da ONU, promulgada no Brasil por meio do decreto 6.949/2009.

Tipos de deficiência



• **Física:** engloba limitações motoras, tais como tetraplegia, paraplegia, paralisia cerebral e amputação.



• **Deficiência auditiva:** redução ou ausência da capacidade de ouvir.



• **Intelectual:** refere-se a limitações nas habilidades mentais gerais para atividades que envolvem o raciocínio e resolução de problemas, entre outras.



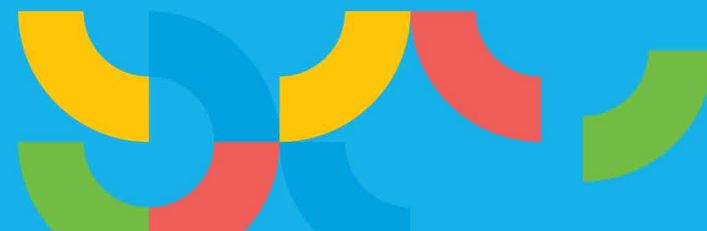
• **Surdocegueira:** perda concomitante da audição e da visão.



• **Deficiência visual:** redução ou ausência total da visão.



• **Deficiência múltipla:** associação de duas ou mais deficiências múltiplas.



Pessoa com Deficiência

✘ É Errado Dizer

- **Que as pessoas com deficiência são** “inválidas”, “incapacitadas”, “aleijadas” ou “defeituosas”.
- **Expressões como** “anomalia genética”, “pessoa portadora de deficiência” ou “pessoa com necessidades especiais” e “criança excepcional”.
- **Diminutivos pejorativos:** ceguinho, surdinho, mudinho.

✔ É Certo Dizer

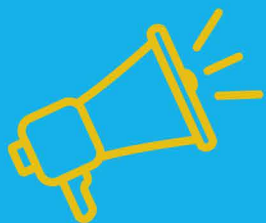
- Pessoa com deficiência.
- Mulher cega.
- Homem surdo.
- Criança surdocega.
- Adolescente com deficiência múltipla.
- Jovem com deficiência intelectual.

É Bom Saber

Segundo definição da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (13.146, de 6 de julho de 2015), instituída para assegurar a igualdade de direitos e inclusão, pessoas com deficiência “são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual, mental ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas”.

Algumas pessoas com Transtorno do Espectro Autista podem apresentar deficiência intelectual. Esse tipo de transtorno apresenta diversos graus e particularidades e nunca deve ser usado como sinônimo de apatia ou dificuldade de raciocínio.

Pessoa com Deficiência



Fique Atento!

- Não use a palavra “especial”.
- Não reforce estereótipos, dizendo, por exemplo, que estudantes com deficiência são “esforçados” ou que colaboradores cegos são mais “sensíveis”.
- Às vezes, a tentativa de elogiar pode expor uma ideia preconceituosa.
- Em vez de “apesar de deficiente, ele é ótimo aluno”, melhor dizer “ele tem deficiência e é ótimo aluno”; evite “ela é cega, mas vem sozinha para a escola”, diga “ela é cega e vem sozinha para a escola”; e assim por diante.
- Aborde histórias de pessoas com deficiência de forma positiva, mas sem ser piegas. Não tente transformar a história particular em ato de heroísmo ou de superação.

Como eu posso ser mais inclusivo com as pessoas com deficiência?

- Se achar que pode ajudar de alguma forma, pergunte à pessoa como proceder. Ela não ficará ofendida.
- Nunca movimente uma cadeira de rodas sem permissão; não conduza uma pessoa cega puxando-a pelo braço sem perguntar antes se pode; não tenha atitudes infantis com pessoas com deficiência intelectual.
- Não brinque com o cão-guia de uma pessoa com deficiência visual. Certifique-se de que você tem permissão.
- Aja com naturalidade e bom senso.



LGBTQIA+

LGBTQIA+

Qual o significado dessa sigla?

LGBTQIA+: lésbicas, gays, bissexuais, pessoas trans (travestis, transexuais e transgêneros), queer, intersexo, assexual.

- **A letra "Q"** se refere ao termo queer, referência a pessoas que não se sentem representadas pela expressão popular "gay" e desafiam estereótipos de gênero. É uma sigla mais usada em países de língua inglesa.

- **Já a letra "A"** refere-se a Assexual (pessoa que não tem atração sexual por homens ou mulheres ou sem orientação sexual definida).

- **A letra "I"** se refere a Intersexo (pessoas cuja aparência física não é expressa por características sexuais exclusivamente masculinas ou femininas).

- **+:** o símbolo representa a inclusão dos outros grupos e variações de sexualidade e gênero.



LGBTQIA+

Dois conceitos são fundamentais para entender a temática LGBTQIA+: **orientação sexual e identidade de gênero:**



• **Orientação sexual:** tem a ver com o(s) gênero(s) pelo(s) qual(is) a pessoa sente atração. Lésbicas e gays têm orientação homossexual (atraem-se pelo mesmo gênero que o seu); bissexuais sentem atração por pessoas de ambos os gêneros. O termo "opção sexual" é incorreto. Use "orientação sexual". Ninguém "escolhe" ser gay ou hétero.



• **Identidade de gênero:** tem a ver com qual gênero – feminino, masculino ou não-binário – uma pessoa se identifica, e não com a classificação que ela recebeu ao nascer (homem ou mulher).



Atenção: o termo "não-binário" descreve pessoas cuja identidade ou expressão de gênero não se limita às categorias "masculino" ou "feminino":

- **Cissexual:** pessoas que se identificam com o gênero que foi designado na infância.
- **Transexual:** pessoas que se identificam com outro gênero.

É Bom Saber

Orientação sexual e identidade de gênero são conceitos independentes: o primeiro se refere ao relacionamento sexual afetivo; já o segundo, a como a pessoa quer ser reconhecida pelo mundo.

Como eu posso ser mais inclusivo com a população LGBTQIA+?

- Você não precisa ser LGBTQIA+ para lutar contra a LGBTQIA+fobia.
- Não exija "provas", documentações: inclusão não requer justificativa.
- Pense em maneiras de ajudar a combater a discriminação.
- Não seja conivente com atitudes excludentes e vexatórias. Ao contrário: sempre que possível, se manifeste em apoio a quem está sendo desrespeitado

LGBTQIA+

✘ Não pode:

- **“Ismo”:** o sufixo “ismo” pode remeter à ideia de doença e dar uma conotação errada ao termo. O correto é homossexualidade, bissexualidade, lesbiandade etc

- **“Parada Gay”:** o termo não é mais utilizado. As paradas LGBTQIA+ são atos políticos, com a sigla se referindo a grupos de pessoas com lutas diferentes. Portanto, não é adequado unificá-las como gays.

- **Sapatão, bicha, viado, traveco...** nem de brincadeira, nem na marchinha de Carnaval, nem na piada.

✔ Pode:

- Se não souber o termo correto para identificar alguém, pergunte.

- Se errar, não tem problema. Assuma o seu erro e peça desculpas.

- Nome social: pessoas trans podem adotar nome social de acordo com o gênero com o qual se identificam, sem necessidade de cirurgias. Pergunte como a pessoa deseja ser chamada.

- Caso contrário, a pessoa pode ser exposta a situações de constrangimento, violência e humilhação.

- Usar o banheiro de acordo com o gênero com o qual se identifica.

- Tratar com dignidade e respeito.



Equidade de gêneros



Equidade de gêneros

A equidade de gênero se refere ao tratamento igual para ambos os sexos, seja em qual for a atividade. Nesse contexto, é necessário que não haja diferenças nas oportunidades dadas a homens e mulheres.

É Bom Saber

Uma das ferramentas para o combate da desigualdade entre homens e mulheres é o feminismo - um movimento social e político que reivindica a igualdade de direitos e oportunidades entre mulheres e homens. Feminismo não é o contrário de machismo. Machismo é a concepção de que mulheres são subordinadas aos homens. Já o feminismo não pressupõe que homens são subordinados às mulheres, e sim que homens e mulheres são iguais.



Não pode:

- Fazer comentários de cunho desrespeitoso e preconceituoso a mulheres se baseando em estereótipos. Exemplos: "Lugar de mulher é na cozinha", "Isso é coisa de mulherzinha" e "Mulher não pode ser amiga de homem".
- Pressupor que determinada pessoa não seja boa em uma atividade por causa do gênero. Não fale que determinada profissão é de mulher ou de homem: ambos podem ser profissionais capacitados em diferentes áreas.
- Fazer comentários desagradáveis sobre a aparência da mulher baseando-se em características do vestuário. Comprimento de saia ou tamanho de decote não são um convite para "brincadeiras" constrangedoras.



Deve:

- Ensinar às crianças que não existem brinquedos, cores ou atitudes só de menino ou de menina.



Linguagem Neutra

- Priorizar o uso de gênero neutro nas comunicações (ex.: todas as pessoas, vaga de coordenação de Marketing)
- Evitar estereótipos de gênero na formulação de perguntas
- Por que não usar @ ou X? a substituição pelo X ou @ pode dificultar a leitura de pessoas que precisam de tecnologias assistivas, como softwares de leitura de texto e tela, pois muitos programas não conseguem identificar as palavras terminadas com X ou @.

Etnias



Etnias

A diversidade étnica consiste na pluralidade de grupos cujas características sociais, raciais e religiosas são diversificadas, com a premissa de que todas as particularidades sejam incentivadas e respeitadas.

É Bom Saber

O **respeito** é um dos pilares da diversidade. Para que ela seja garantida, evite tratar manifestações étnico-raciais como algo exótico ou curioso.

Comentários de cunho preconceituoso sobre determinado grupo étnico-racial – como pessoas negras serem propensas à criminalidade ou árabes serem terroristas – são enquadrados como preconceito racial ou racismo e considerados crimes previstos na Constituição Federal de 1988 e no Código Penal.



Não pode:

- Fazer comentários negativos com intenção de piada de cunho étnico-racial, algo comum no cotidiano com relação a afro-brasileiros, indígenas, árabes e pessoas com ascendência de países do sudeste asiático.
- Usar estereótipos como “toda pessoa negra sabe sambar” ou “todas as pessoas de ascendência japonesa são boas em ciências exatas”, por exemplo. Os grupos étnicos são diversos e
- Criar e reproduzir apelidos com apelo étnico-racial (pretinho, escurinho, se referir a asiáticos genericamente como “japa”).
- Não reconhecer que determinada pessoa é negra pelo tom da pele. Ser negro compreende mais características do que apenas a cor da pele e a miscigenação da população brasileira.



Deve:

- Conversar com pessoas de diferentes grupos étnicos de modo a entender outras realidades e dar voz a perspectivas diferentes.
- Dialogar com pessoas que estejam falando ou exibindo comportamentos preconceituosos e ofensivos.

É Bom Saber

Colorismo é a discriminação por cor de pele que se intensifica quanto mais escura for a pessoa. Quanto mais negra a pele, maior será a exclusão.

Gerações



Gerações

O que é fundamental entre gerações?

A igualdade em respeito, tratamento e oportunidades para pessoas de diferentes gerações, desconsiderando qualquer tipo de preconceito ou julgamento.

É Bom Saber

Gerações distintas podem ter conceitos, crenças, fortalezas e comportamentos diferentes umas das outras. É preciso entender que, quando há um conflito, o diálogo torna-se fundamental.



Pode:

- Promover oportunidades de posicionamento, opinião e interação para pessoas de diferentes idades.
- Dar voz às pessoas, sem julgar como ultrapassado ou inexperiente.
- Entender as necessidades das diferentes gerações e incentivar a criação de programas de incentivo, mentoria etc.
- Incentivar o diálogo bem como a interação entre diferentes gerações.

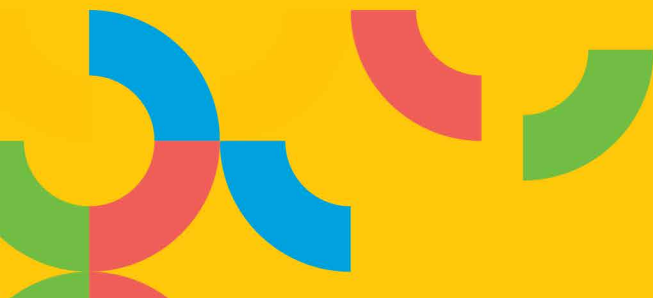


Não pode:

- Comentários que julguem ou atinjam diretamente o outro por sua idade, experiência ou conhecimento sobre algo. Estes aspectos de vida se devolvem com o tempo, e devemos respeitar o tempo de cada um.
- Desvalorizar as competências de cada geração. Cada um se desenvolveu de uma maneira e de uma forma.

É Bom Saber

O mercado é composto por um mix de gerações e todos devem ter espaço para contribuir com o seu melhor.



A base de tudo é o Respeito

A comunicação é uma ferramenta poderosa de inclusão. Com ela, demonstramos empatia, acolhemos o interlocutor e nos posicionamos a favor da igualdade e pluralismo. Acima de tudo, a comunicação inclusiva demonstra

respeito pela diversidade.

Vamos juntos nessa jornada?



Referências Bibliográficas

- Promoção dos Direitos Humanos de pessoas LGBT no Mundo do Trabalho. 2a. ed. Brasília, OIT/UNAIDS/PNUD, Projeto “Construindo a igualdade de oportunidades no mundo do trabalho: combatendo a homo-lesbo-transfobia”, 2015. 79 p.
- ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 3. ed. São Paulo: Ágora, 2006.
- Autismo: guia prático / Ana Maria S. Ros de Mello ; colaboração : Marialice de Castro Vatauvuk. 6.ed. São Paulo: AMA ; Brasília : CORDE, 2007. 104 p.
- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Decreto Legislativo no 186, de 09 de julho de 2008; Decreto no 6.949, de 25 de agosto de 2009. 4a Ed., rev. e atual. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos, 2010. 100p.
- REIS, T., org. Manual de Comunicação LGBTI+. 2a edição. Curitiba: Aliança Nacional LGBTI / GayLatino, 2018.
- Think Olga. Minimanual de Jornalismo Humanizado: Parte I - Violência Contra a Mulher. São Paulo: 2016
- Think Olga. Minimanual de Jornalismo Humanizado: Parte II – Pessoas com deficiência. São Paulo: 2016
- Think Olga. Minimanual de Jornalismo Humanizado: Parte III - Racismo. São Paulo: 2016
- ASSEMBLEIA INCLUSIVA. Manual de Redação: Mídia Inclusiva. Porto Alegre: Superintendência de Comunicação Social e Relações Institucionais - Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, 2011.
- Lei nº 13.146, de 6/7/2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)





GUIA DE COMUNICAÇÃO

inclusiva