

# CURSO DE GESTOR(A) DE INCLUSIÓN LABORAL



**MÓDULO 4 : COMUNICACIÓN Y  
CULTURA ORGANIZACIONAL**

## 4.1 La Comunicación

La comunicación es, en términos generales, el intercambio y transmisión de mensajes. A lo largo del tiempo, diversos autores han postulado definiciones que comparten la idea de ser un proceso por el cual un emisor y un receptor establecen una conexión, en un momento y espacio en particular, para transmitir o intercambiar ideas, información o significados comprendidos por ambos.

Para que se produzca esa instancia de interacción y comunicación, es necesario que exista algún lenguaje o forma de expresión común. Es a partir de este acto que se van dinamizando y construyendo las realidades del contexto en el que vivimos, siendo fundamental incorporar los acuerdos que surgen y que incluyan a todas y todos quienes conformamos la sociedad.



## 4.2 Comunicación Inclusiva

**La comunicación inclusiva es necesaria porque es derecho de todas las personas acceder a la información general, en formatos accesibles.**

Para lo anterior, es importante usar un lenguaje libre de estereotipos y prejuicios, que sea respetuoso con los colectivos en riesgo de exclusión social, y que sea el reflejo de la diversidad que nos permite construir un mundo más justo e igualitario.

Como se mencionó al inicio de este apartado, el lenguaje plantea un proceso de encuentro y de relación donde se construyen significados en conjunto. En relación a la discapacidad, hay factores culturales y experienciales que hacen que el paradigma de la inclusión pase por transformaciones políticas, culturales y prácticas, donde el nombre que le ponemos a las cosas determina cómo las vemos.



La Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad declara la discapacidad como un “concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

## 4.3 Claves para una adecuada interacción con personas con discapacidad

En cuanto a recomendaciones para comunicarse con personas con discapacidad, ponemos énfasis en la persona, y no en la discapacidad, a pesar de ser necesario tener conciencia de las necesidades de apoyo de quien recibe el mensaje.

Evitemos usar palabras como “normal” para referirnos a una persona sin discapacidad, ya que, a pesar de ser un concepto estadístico, implícitamente hace mención a una supuesta anormalidad de las personas con discapacidad, lo que sin duda es despectivo y reviste una forma de discriminación.

SENADIS en su documento “Recomendaciones para el uso del Lenguaje en Discapacidad” propone dejar de lado descripciones negativas o sensacionalistas que refuerzan estereotipos “victima de...”, “sufre de...”, “está relegado a una silla de ruedas”; descripciones que infantilizan en forma permanente como “sordito”, “cieguito”, “enfermito”; al igual como descripciones condescendientes “campeones”, “héroes”, “ángeles”.



USO CORRECTO



USO INCORRECTO



Persona con discapacidad

Enfermito/Discapacitado

Personas con capacidades diferentes

Personas con necesidades especiales

Persona con  
discapacidad física

Inválido/ Minusválido/ Lisiado/Cojo

Persona con  
discapacidad intelectual

Mongólico/ Retardado/Retrasado mental

Persona con  
discapacidad psíquica

Loco/ Trastornado/Bipolar/Maníaco

Persona ciega o persona  
con discapacidad visual

No vidente/Cieguito/Invidente/"El" ciego

Persona sorda o  
persona con  
discapacidad auditiva

Sordomudo/ "El" sordo/ Sordito

## 4.4 Comunicación No Verbal

Los gestos también comunican, y pueden llegar a ser irrespetuosos. La comunicación no es sólo lo que decimos o mostramos, sino también cómo lo hacemos. Nuestro cuerpo también se comunica, y muchas veces cometemos acciones discriminatorias sin ser conscientes de ello, por ejemplo:

- Exagerar la gesticulación cuando se interactúa con personas con discapacidad, personas migrantes o personas mayores.
- Dirigirnos a algún acompañante (o intérprete) en lugar de hacerlo directamente a la persona con discapacidad.

→ **La gestión de la diversidad como parte de la cultura organizacional**

Gestionar la diversidad como parte de la cultura de una organización, implica identificar todas las acciones que van a influir directamente en el entendimiento y expresiones que tengan de manera transversal los distintos grupos de interés de una compañía o empresa, como las personas que trabajan en ella, proveedores, clientes, socios, u otros.

Aquellas acciones, van a considerar actividades que ayuden a fomentar la tolerancia en la diferencia, dejando de lado barreras actitudinales, estereotipos y prejuicios, ya sean raciales, de género, de clase o de discapacidad.

El objetivo está en promover valores como el respeto, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de derechos, valores tendientes a cultivar la diversidad y la diferencia.

En el presente apartado, ahondaremos específicamente sobre la gestión en la inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones. **Estos son algunos ejemplos para comenzar a lograrlo:**

- Crear una política de diversidad e inclusión. Apoyándonos en instituciones u organizaciones que se especialicen en el trabajo de personas con discapacidad para así guiar el proceso.
- Crear un comité de inclusión, género y diversidad. Si es que el comité lo conforma un grupo diverso en disciplinas, posiciones dentro de la compañía, géneros y niveles de estudios, ¡Mucho mejor! El objetivo es que se planteen y desarrollen diversas iniciativas que puedan ser monitoreadas en el tiempo.
- Llevar a cabo charlas de aprendizaje y concientización sobre sesgos asociados al trabajo de personas con discapacidad.
- Realizar capacitaciones en normativa, lengua de señas, y/u otros elementos que contribuyan a la comprensión de la discapacidad, diversidad e inclusión.
- Recibir asesoría respecto a ajustes razonables a implementar dentro de la organización para las personas que los requieran.
- Como mencionamos anteriormente en este capítulo, realizar adecuaciones digitales en sitios web o intranet de la organización, velando por el acceso para todas y todos.
- En actividades que ejecute la empresa, contemos siempre con un intérprete de lengua de señas.

Claramente para lograr el cambio cultural de la organización es fundamental el compromiso de todos, pero con gran responsabilidad en los líderes de la compañía. Se necesitan líderes que sean promotores de la Diversidad Cultural, y con una actitud inclusiva con tolerancia a las diferencias tanto tangibles como intangibles.

La **Gestión de la Diversidad** no aplica sólo a ciertas personas que poseen determinadas diferencias, sino al espectro completo de diferencias que hacen a las personas únicas, por lo que el concepto de diversidad trata también de las similitudes entre seres humanos.

Por lo tanto, no se puede olvidar que la disciplina de gestionar la diversidad pretende que estas dos facetas –similitudes y diferencias– se gestionen

simultáneamente reconociendo diferencias y compartiendo una identidad común.

**Tengamos en cuenta los siguientes conceptos claves:**

Los líderes de cada equipo dentro de la organización necesitarán del apoyo de la Dirección y de los mecanismos necesarios para afrontar este crecimiento, que supone llegar a consensos para evitar los riesgos presentes y futuros. Del mismo modo será de suma relevancia trabajar y valorar de una forma auténtica las diferencias de opinión y de propuestas. La convicción de la Dirección al promover un entorno más inclusivo es clave.

La igualdad de oportunidades no significa “todo igual para todas y todos”. Tener las mismas oportunidades no pasa por tratar a todas las personas por igual, la diferenciación y personalización es la clave para un entorno inclusivo. Es necesario garantizar la igualdad de oportunidades, pero que esta no intente invisibilizar, suprimir o eliminar las diferencias que cada persona aporta.



Debemos querer aprender sobre las diferencias y similitudes que se presentan en las personas que forman parte de la organización. Es probable que lo logremos en el largo plazo, y por lo mismo debe existir el compromiso de los líderes de ser constantes y afrontar los desafíos que surjan en el camino.

Fomentar la comunicación y la colaboración. Cuando se entrega la información y se presentan los canales necesarios para escuchar a todas las personas que componen una organización, así como un clima de apertura y cercanía con la Dirección, genera un ambiente de confianza, lo que hace sentir a todas y todos como personas valoradas. La misión está en fomentar un equipo cohesionado, donde las personas están con sus diferencias, y no sólo con sus puntos en común.