

2016

DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y ACCESO A LA JUSTICIA  
derechoshumanos@jus.mendoza.gov.ar

PODER JUDICIAL DE MENDOZA  
4498649

# **BUENAS PRÁCTICAS DE LOS/AS OPERADORES/AS DEL PODER JUDICIAL RESPECTO A LA COMUNICACIÓN**

Diseño Editorial  
Dis. Ind. Macarena Aleva



En nuestro país rige el principio de no discriminación por razones étnicas, de edad, relativas a la identidad de género u orientación sexual, deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica o cualquier otra condición. El Estado argentino se ha comprometido, por medio de sus tres poderes, a realizar acciones positivas en pos de la concreción de ese postulado. Una de ellas es proponer modificaciones a fin de evitar las discriminaciones en el ejercicio de la comunicación.

La presente guía tiene la finalidad de colaborar en la adecuación de la comunicación institucional a los estándares internacionales en materia de Derechos Humanos.

### **¿Por qué hablamos de comunicación?**

Cotidianamente nos relacionamos con personas en nuestro ámbito laboral. Esas relaciones llevan implícita la *comunicación o lenguaje verbal (qué se dice)* y *comunicación o lenguaje no verbal (cómo se dice)*.

### **¿Qué es la comunicación o lenguaje verbal?**

El lenguaje verbal es una convención que nos permite conocer, interpretar y recrear el mundo, a la par que lo limita a todo lo que puede ser nombrado. Nos sujeta a una mirada histórica social a la vez que encierra en sí mismo el germen de su transformación.

### **¿Qué es la comunicación o lenguaje no verbal?**

Es el aspecto de la comunicación que refiere a los elementos no verbales: ritmo, tono, volumen, posturas corporales, etc. Son una parte esencial de la comunicación humana y contribuyen a la interpretación del mensaje que pretende comunicarse. Aún si lo que debemos comunicar está por escrito, el acto mismo de leerlo, mostrarlo u ocultarlo, lleva implícito un mensaje.

### ***¿El lenguaje puede ser discriminador?***

El uso del lenguaje da cuenta de las diferencias con las que convivimos. Puede nombrarlas, soslayarlas, ridiculizarlas, minimizarlas, exaltarlas, etc. El problema no radica en la diversidad sino en la valoración desigual que se hace de las diferencias. Cuando el uso del lenguaje contribuye a esa desigualdad, se convierte en lenguaje discriminatorio.

### ***¿El buen uso del lenguaje posibilita la comprensión?***

La interpretación depende exclusivamente de la persona a quien va dirigido el mensaje, por lo que siempre queda un margen de diferencia entre lo que se quiere decir y lo que se puede entender. Es importante constatar qué se entendió en cada ocasión, para reducir esa brecha.

### ***¿Cuáles serían usos discriminatorios del lenguaje en el Poder Judicial?***

El uso del lenguaje sexista, que generaliza el género masculino e invisibiliza al género femenino.

El uso del lenguaje que refuerza estereotipos y estigmatizaciones.

El uso del lenguaje oscuro, cerrado, ambiguo, indescifrable y/o equívoco que deviene incomprensible para algunas personas ajenas al ámbito jurídico.

### ***¿Cómo evitamos la discriminación a través de la comunicación verbal?***

Incorporando buenas prácticas para adecuar nuestra comunicación a la comprensión e inclusión de todas las personas en condiciones de igualdad y con respeto a su dignidad, poniendo especial atención a los colectivos vulnerables.

## ¿Cuáles se consideran buenas prácticas para interactuar mediante un lenguaje verbal no sexista?

Todas aquellas que tienden a promover y visibilizar la igualdad entre varones y mujeres.

Algunas recomendaciones:

- *Utilizar sustantivos colectivos, genéricos o construcciones impersonales para referirnos a ambos sexos:*
  - Magistrados → *Magistratura*
  - Defensores → *Defensa*
  - Administrativos → *Personal Administrativo*
  
- *Utilizar pronombres relativos sin artículo determinado:*
  - **Los que se acercan** a esta oficina suelen valorar positivamente su gestión: → **Quien se acerca** a esta oficina suele valorar positivamente su gestión.
  
- *Evitar el uso del pronombre “nosotros”:*
  - Cuando **nosotros redactamos** el proyecto incluimos las propuestas:  
→ Cuando **se redactó** el proyecto incluimos las propuestas.
  
- *Utilizar la forma pasiva:*
  - **El participante** debe presentar la documentación en el plazo de diez días:  
→ **La documentación** debe ser presentada en el plazo de diez días.
  
- *Sustituir gentilicios por el lugar de origen o un sustantivo colectivo más adjetivo:*
  - Los argentinos → *el pueblo argentino*
  - Los asistentes → *el público asistente*
  
- *Recurrir a convenciones administrativas:*
  - Los contratantes → *la parte contratante*
  - El demandado → *la parte demandada*

## ¿Cuáles se consideran buenas prácticas para interactuar mediante un lenguaje verbal comprensible para cualquier persona?

- *Hablar con un lenguaje llano y claro.*
- *Evitar el empleo de fórmulas lingüísticas arcaicas o el uso de locuciones latinas sin adjuntar traducción.*
- *Evitar el empleo de un lenguaje excesivamente técnico o especializado que puede resultar incomprensible u oscuro para la ciudadanía.*
- *Procurar la adecuación del mensaje al/la interlocutor/a y constatar su comprensión.*
- *En el caso de utilización de abreviaturas y siglas, incluir previamente la expresión o denominación completa.*

## ¿Cuáles se consideran buenas prácticas para interactuar mediante un lenguaje verbal que no refuerce estereotipos y estigmatizaciones?

- *Evitar dirigirse o mencionar a las personas con mote relacionados a sus deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales; sus características físicas (peso corporal, color de pelo, color de piel, estatura, etc.); su orientación sexual; su identidad de género, su edad y cualquier otra condición, elección o característica con la que pretenda suplantarse su identidad.*
- *Llamar a las personas por el nombre elegido de acuerdo a su autopercepción respecto a la identidad de género.*
- *Respetar el carácter complejo de las subjetividades y la pluralidad de experiencias de cada persona, evitando designarlas por las situaciones que estén atravesando. Se sugiere al efecto reemplazar las expresiones: "prostituta" por persona en situación de prostitución; "interno", "preso", "encartado" por personas privadas de su libertad; "delincuentes" por personas sometidas a proceso penal.*
- *Prescindir de la utilización de adjetivos que connoten negativamente a los niños, niñas y adolescentes. El Estado –y la comunidad en su conjunto- tienen un deber especial de cuidado respecto a este colectivo, que se sustenta en la particularidad de dicha etapa de desarrollo. A tal fin, se recomienda suplantar los siguientes términos: "menores" por niños, niñas, adolescentes, jóvenes; "chicos de la calle" por chicos y chicas en situación de calle; "menores delincuentes" o "jóvenes delincuentes" por adolescentes en conflicto*

con la ley penal, jóvenes infractores o presuntos infractores a la ley penal; “trabajo infantil” por explotación laboral infantil y “prostitución infantil” por explotación sexual infantil.

- *Tratar en condiciones de igualdad y respeto a todas las personas, independientemente de su edad, condición civil, sexo, orientación sexual, identidad de género, elecciones religiosas, etc.*

### **¿Cuáles se consideran buenas prácticas para interactuar mediante un lenguaje no verbal que no resulte discriminatorio?**

Todas aquellas tendientes a tratar a cada persona con el respeto inherente a su dignidad humana. Algunas recomendaciones:

- *Evitar intermediarios y direccionar la comunicación a las personas directamente involucradas, aún si presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales, motoras o son niños, niñas o adolescentes.*
- *Evitar paternalismos o posturas tutelares.*
- *Mirar a la persona a la que se le está comunicando algo.*
- *Evitar muecas, burlas, gestos inadecuados.*
- *Brindar el tiempo necesario a cada persona.*
- *Explicar a cada persona, independientemente de sus características o condiciones, el procedimiento en el que está inmersa, sus particularidades, tiempos y consecuencias.*