

Prólogo 8

Introducción 12

¿Qué se entiende por diversidad? 19

¿Qué se entiende por inclusión? 25

¿Qué es la comunicación inclusiva? 31

Diversidad sexual e identidad de género 39

Comunicación inclusiva LGTBQIA+. Superar el uso binario del lenguaje 44

Claves inclusivas en diversidad LGTBQIA+ 50

Diversidad étnica y sociocultural 53

Comunicación inclusiva intercultural. Superar la coexistencia y el respeto por el intercambio y la convivencia 58

Claves inclusivas en diversidad étnica y sociocultural 65

Discapacidad, diversidad funcional y dificultades específicas de aprendizaje 71

Comunicación inclusiva y accesible. Abrir la mirada a todas las capacidades de la persona 74

Claves inclusivas en diversidad funcional y discapacidad 82

Auditiva y dicción 84

Visual 89

Física y orgánica 91

Bienestar y salud mental 93

TEA y síndrome de Asperger 95

Intelectual 97

Claves para la comunicación inclusiva en trabajos académicos 103

Notas finales 121

Glosario 123

Guías para ampliar la comunicación y el trato inclusivo 137

Bibliografía 141

Como Rector de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), es un honor prologar la publicación de esta «Guía de comunicación y trato inclusivo», coordinada por la Delegación del Rector para la Diversidad e Inclusión de la UCM, bajo la dirección de nuestra delegada, la profesora Mercedes García García. Se trata de un manual que tiene como misión construir las pautas y criterios necesarios para establecer un espacio de comunicación institucional, a través del cual todas las personas relacionadas con nuestra Universidad se puedan sentir cómodas e integradas, sin exclusiones ni discriminación alguna.

A lo largo de su historia la UCM ha estado siempre en la vanguardia de los avances culturales y científicos, teniendo un especial compromiso, como institución pública que es, con las exigencias de la sociedad de su tiempo. En nuestros días, una de las principales demandas globales, incluida dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, consiste en poner fin a todo tipo de discriminación, obligándonos como administración pública a atender con igualdad e inserción a la rica diversidad de personas vinculadas a nuestra comunidad educativa.

De ahí la importancia de las políticas de inclusión que existen en nuestra Universidad, dentro de las cuales pasa a formar parte, desde su publicación, la presente guía. Acciones dirigidas todas ellas, y de igual forma, tanto a la resolución de las necesidades materiales que pueda tener una persona para el desarrollo de una actividad académica digna dentro de los espacios e instalaciones complutenses, como al fomento de un vínculo social y a la promoción de relaciones de equidad entre personas heterogéneas, con el objetivo final de lograr una vida universitaria donde prime la igualdad y se reduzcan, hasta quedar eliminados definitivamente, los inconvenientes u obstáculos que puedan existir por razones de diversidad, identidad, discapacidad o multiplicidad funcional.

Sin duda alguna, la presente guía contribuirá al anterior objetivo, ya que incluye ejemplos muy útiles, así como la puesta en práctica de habilidades comunicativas efectivas, destinadas a evitar la discriminación y la exclusión de cualquier persona que tenga relación con nuestra institución educativa.

De ahí el acierto de las personas que han colaborado en la edición de la presente obra. Un manual de praxis y asistencia funcional ante situaciones concretas, destinado tanto a docentes, investigadores, personal de administración y servicios, profesionales, estudiantes o cualquier persona que pueda encontrar en su lectura y consulta aspectos teóricos y prácticos que, con toda seguridad, le ayudarán a la mitigación primero y solución definitiva después, de cualquier duda comunicativa que pueda surgir respecto a la discriminación o exclusión que se pueda dar dentro de la propia diversidad de nuestra comunidad universitaria.

El equipo rectoral al que me honro en pertenecer tiene como uno de sus objetivos principales conseguir una Universidad cada vez más responsable respecto a los temas de inclusión y diversidad, llevando este compromiso a la atención a las personas, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el comportamiento íntegro de nuestra gestión administrativa. Estos valores deben presidir y estar presentes en todos y cada uno de los momentos de nuestra vida académica.

Querido lector, querida lectora, tiene ante sus ojos una excelente guía que seguro le orientará y formará en los problemas relacionados con la diversidad, la inclusión y la utilización de la comunicación como herramienta para conseguir una relación personal e institucional más tolerante y respetuosa con todas aquellas personas que trabajan, estudian o se relacionan con nuestra Universidad. Permítame, por ello, que aproveche estas líneas para agradecer, nuevamente, en nombre de la UCM, a todo el equipo coordinado por la profesora Mercedes García García, por este excelente trabajo que contribuye, sin ninguna duda, a hacer posible nuestra misión de una Universidad abierta e inclusiva.

Joaquín Goyache Goñi

Rector de la Universidad Complutense de Madrid