

Diferencias sin desigualdades: comunicación sentiente como estrategia de inclusión - reflexiones desde el trabajo social

Differences without Inequalities: Sentient Communication as an Inclusion Strategy — Reflections from Social Work

María Dolores Muñoz de Dios*, Rafael Acebes Valentín** y José Vicente Carbonell Peris***

* Doctora en Trabajo Social. Universidad de Jaén - España

** Doctor en Trabajo Social. Universidad Nacional de Educación a Distancia - España

*** Máster en Trabajo Social, Estado de Bienestar y Metodologías de Intervención. Universidad Nacional de Educación a Distancia - España

Resumen:

Este artículo se presenta como una reflexión comprometida y original y conectada con los ODS entorno a la importancia que tiene la comunicación accesible e inclusiva en el ámbito del Trabajo Social, y que es abordada desde una perspectiva humanista apoyada por la normativa y bibliografía de referencia que fundamentan adecuadamente la propuesta de la comunicación sentiente como estrategia profesional. En ella podemos encontrar la articulación entre derechos humanos, políticas públicas, práctica profesional y sensibilidad social, lo que lo convierte en un aporte relevante para repensar la intervención social desde la comunicación como herramienta de transformación. Incluye además un decálogo reflexivo que contiene las leyes de la comunicación como base del bienestar social.

Palabras clave: Trabajo Social, Comunicación, Reflexión, Inclusión, Intervención

Abstract:

This article is presented as a committed and original reflection, connected to the SDGs, on the importance of accessible and inclusive communication in the field of social work. It is approached from a humanistic perspective supported by regulations and reference literature that adequately substantiate the proposal of sentient communication as a professional strategy. It explores the articulation between human rights, public policies, professional practice, and social sensitivity, making it a relevant contribution to rethinking social intervention through communication as a tool for transformation. It also includes a reflective decalogue containing the laws of communication as the foundation of social well-being

Keywords: Social Work, Communication, Reflection, Inclusion, Intervention

Article info:

Received: 24/04/2025

Accepted: 14/05/2025

DOI: <https://doi.org/10.5944/comunitania.30.5>

1. Introducción

La Unión Europea define la inclusión social como un proceso que asegura que aquellas personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar plenamente en la vida social, cultural y económica. La participación social implica pues, tratar a cada persona en condiciones de equidad, buscando la consecución de los derechos humanos; por ello, en un sentido amplio, consideramos la comunicación como un mecanismo de inclusión con carácter universal, accesible y sentiente que ponga en valor a todas las personas sin importar las diferencias o características personales y cubra la necesidad de pertenencia.

Para asegurar que todas las personas tengan las mismas oportunidades para participar plenamente en todos los aspectos de la sociedad, proponemos la comunicación sentiente como estrategia de inclusión e instrumento de expresión de derechos. Nuestro interés por evidenciar la importancia de la comunicación a lo largo de la vida nos anima a ahondar en la importancia de las capacidades funcionales con las que interactuamos y nos relacionamos en todo el proceso vital (Carbonell, et al., 2025). En la actualidad, en España nos aproximamos a los 4,38 millones de personas con discapacidad (INE, 2023) entendida esta desde la situación que resulta de la relación entre las personas con necesidades permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten su participación plena en la sociedad, en igualdad de condiciones con el resto de personas (Real Patronato de la Discapacidad, 2025). En el momento de definir las, existen diferentes tipos, lo que como consecuencia genera un impacto en la vida cotidiana: discapacidad física, discapacidad cognitiva, discapacidad intelectual, discapacidad sensorial (Maita, 2021). A pesar de esta clasificación, así como de la variedad en las denominaciones surgidas con el paso del tiempo, lo cierto es que, en la sociedad actual, la discapacidad es una realidad que afecta a personas de todas las edades y contextos, lo que hace que no podamos olvidar otros grupos de población también vulnerables, como, las personas con enfermedades raras, las personas con discapacidad transitoria o las personas mayores de 65 años, las cuales en España superan los 9 millones, representando las mujeres el 56% (IMSERSO, 2023) o las personas que sufren soledad no deseada, recordando que la comunicación nos concierne a todos.

Como profesionales de lo social que somos, esta realidad nos obliga a detenernos en el proceso de comunicación en su sentido más profundo de transmisión y generación de

información, contenido, pero también de contacto, reafirmando la necesidad imperiosa de que esta se realice desde el sentir de una forma igualitaria, afectiva e inclusiva. En términos de inclusión, la comunicación supone un reflejo que da respuesta a los cambios en nuestras sociedades, los cuales son constantes y configuran una variedad que cada vez más debe abrazar la diversidad y su complejidad, que sea capaz de construir una comunicación más justa e igualitaria. Se considera pues, un modelo de comunicación que busca una sociedad más empática y respetuosa, que fomente alternativas de comunicar en función de las necesidades y perfiles de toda la población.

Recordemos que la comunicación es esencial en el proceso de positivización del marco de derechos fundamentales. Defendemos entonces nuevamente la idea de la comunicación como derecho humano y fundamental y como instrumento de expresión de derechos, abordando en esta ocasión desde una posición de diferencias sin desigualdades estableciendo la comunicación como estrategia de inclusión. Es por ello, que, a lo largo de este capítulo profundizaremos en elementos tales como la comunicación accesible e inclusiva, el papel profesional del Trabajo Social, la relevancia de las diferencias o la importancia del lenguaje como cimientos que sostienen la propuesta de decálogo reflexivo sobre la comunicación sentiente.

A modo de reflexión: las 10 leyes de la comunicación

Es común pero también básico asociar la comunicación al proceso de transmisión de información entre las personas, pero no podemos *caer en el error* de obviar el sentido completo de la comunicación desde un enfoque de comunicación como herramienta, tanto en el ámbito personal como profesional, con uno mismo o con el entorno. Al hilo de esta idea, Acebes (2020) propone la comunicación como posibilitadora de tareas como la expresión, la comprensión, la persuasión, o la reflexión, pero también plantea la comunicación como acción, característica sobre la cual reside la capacidad de transformación donde destacan valores como el cuidado y la empatía.

“A través de una comunicación cuidada y empática, se pueden mejorar y fortalecer los vínculos sociales, poniendo en valor a las personas, dignificarlas y empoderarlas, utilizando la comunicación no sólo para transmitir mensajes, sino para construir, deconstruir y reconstruir realidades” (p.30).

Todas las personas vivimos en la casa que nos proporciona cobijo y cuidado, pero compartimos en el ágora el palpito y la vibración de la vida, que es raíz, presente y anhelo. Dicho de otro modo, cuando empoderamos, dignificamos, estamos haciendo el bien común y sin la buena comunicación, nada de esto sería posible. Basado en esta idea, y en la cuestión de vivir y comunicar; comunicar y vivir, mostramos nuestras *leyes* de la comunicación, como base del bienestar social, donde el medio es la comunicación en sí misma, de forma comprensiva, que cuide y proteja que no omita los sentimientos ni las diversidades.

Tabla 1. Decálogo sobre la comunicación

1	La comunicación es el elemento esencial del existir humano que nos vincula con la vida y sus contextos orientando la senda para aspirar y lograr una vida más plena.
2	La comunicación es esencial para el entendimiento y la universalización de derechos humanos y la traslación afectiva de los mismos a la vida de todas las personas, sin excepción posible, salvando las limitaciones de la diversidad funcional humana y las circunstancias discapacitantes de entorno no facilitadores.
3	La comunicación a lo largo de la vida evidencia varianzas funcionales, en lo personal y en lo circunstancial, por cómo somos y por cómo compartimos la senda de la vida.
4	La comunicación, cuando se niega, limita oportunidades y por tanto libertad, tanto de la persona que padece la limitación como de la comunidad que no puede completar su plenitud, empobrecida sin la inclusión de todas las personas en la comunidad humana.
5	La comunicación, para lograr la hondura humana, requiere de coherencia en el pensar, sentir, hacer y decir (o escuchar, o ¡¡¡callar!!!) ya que con otros objetivos la comunicación intoxica, infosatura, manipula y daña.
6	La comunicación, el lenguaje, en su terminología crea una realidad, y en esa configuración se pueden observar los valores de una sociedad atenta o no a las diversas manifestaciones de funcionalidades.
7	La comunicación es más cualitativa que cuantitativa y por eso ha de ser clara, precisa y coherente.
8	La comunicación ha de ser accesible con carácter universal y es responsabilidad pública el velar porque esta garantía se dé.
9	La comunicación ha de ser entendida en su accesibilidad y usabilidad en el contexto determinado en cada lugar y momento conscientes de la interrelación de todos los perfiles funcionales de la acción humana.
10	Los entornos relacionales humanos emergentes generan una oportunidad para facilitar la comunicación de las personas con diversidad funcional, siendo necesario velar porque las nuevas herramientas no se transformen en instrumentos más discapacitantes o limitantes en el ejercicio de los derechos fundamentales de todas las personas.

Fuente: Elaboración propia a partir de Carbonell, Acebes y Muñoz (2024)

Así, la comunicación debe representar la toma de conciencia, la identificación de las necesidades y los valores propios y de los demás. Se abre la puerta a la atención, a la observación y a la diversidad y se brinda la oportunidad de comunicar de forma afectiva y de conexión hacia el sentir de la población.

El sentir de la comunicación desde el trabajo social

Partimos de la premisa de que la persona siente cuando expresa y percibe: el lenguaje es esa capacidad humana esencial para desarrollarse plenamente, pero el sentir no sólo es emociones o sentimientos; sentir también es comprender y si comprendemos, nos estamos comunicando. El sentir es comunicación. No sentir, es cerrarse a una comunicación que niega las necesidades que nos lleva a desligarse del entorno; sentir es darse cuenta y

ahí estamos comunicando; nos indica la capacidad de mejorar, de profundizar, de buscar, crear y re diseñar; en definitiva, de empatizar y pensar en la diversidad.

Cuando detectamos, conectamos, cuando conectamos comunicamos y tomamos consciencia; por ello, desde un campo más científico y con una visión basada en el ejercicio profesional, basamos el sentir de la comunicación en Trabajo Social lejos de una mirada paternalista. Se trata de enfocarlo en un conjunto de estrategias basadas en las funciones consolidadas y atribuidas a profesionales del Trabajo Social. El Trabajo Social se constituye como una profesión en la especialización y reconocimiento de su intervención por la sociedad (Estruch y Güell, 1976), cuya finalidad gira en torno a la atención a nivel individual, social o comunitaria, así como a la promoción y actuación para el establecimiento de servicios y políticas sociales justas que persigan la justicia social (Díaz, 2003).

El compromiso de la profesión del Trabajo Social con la sociedad incluye la comunicación sentiente como estrategia. Y es que el papel profesional del Trabajo Social (Consejo General del Trabajo Social, 2012), se ocupa de la planificación, la proyección, la aplicación, evaluación y modificación de los servicios y políticas sociales para los grupos y comunidades, lo que nos dirige a metodologías específicas de intervención basadas en investigación, prevención, asistencia, promoción, mediación, planificación o supervisión. De ahí que, a la hora de hablar del sentir de la comunicación en Trabajo Social nos embaucamos en el cumplimiento de los deberes básicos de la profesión, facilitando el cambio social, el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de todas las personas.

El cómo nos hagan sentir tiene una repercusión bioquímica en nuestra persona, más aún en personas con características personales atípicas o personas en momentos vulnerables. La capacidad de los profesionales del Trabajo Social para llevar a cabo las sus funciones y conseguir el propósito de la profesión tiene un profundo sentir; un sentido humanista. Así lo destaca Ander _ Egg (2012) en su exposición sobre cualidades, capacidades y actitudes vitales que expresan el perfil profesional de un trabajador social. En concreto, asocia al Trabajo Social conceptos como sensibilidad o solidaridad social. El primero de ellos se entiende desde la capacidad de sentir que tiene una persona para advertir e interpretar lo que les acontece a otras personas y la propensión a sentir la responsabilidad de hacer algo por ellas. Es decir, se trata de la cualidad por la cual un profesional tiene la capacidad de penetración y comprensión activa del otro, en lo que es y en lo que son sus necesidades o problemas. Cuando esa sensibilidad está más desarrollada y trasciende el ámbito de lo interpersonal, es lo que se identifica con el segundo concepto, el de la solidaridad social, que se trata de la capacidad de captar el dolor silencioso de aquellas personas que sufren situaciones de vulnerabilidad. Este hecho de no expresión pero de captación, supone una forma de comunicación en la que siente, con lo cual, el secreto para comprender, no sólo se basa en el conocimiento y en la información, sino en el sentir.

En definitiva, para los profesionales del Trabajo Social, la comunicación se convierte en una herramienta de trabajo indispensable, con el que descubrir inquietudes, brindar apoyo, proporcionar información, ofrecer escucha por lo que se necesita ser un modelo de comu-

nicador que siente. En línea con lo anterior, no se concibe el Trabajo Social en una sociedad humanista, sin la participación efectiva y real de todas las personas (Melida, 2017). Chávez (2013), plantea que “el Trabajo Social es una disciplina que concibe al ser humano en un contexto determinado en interacción con su medio social, cuyo objetivo es dar respuestas a las necesidades” (p. 481), por lo que sólo a través de la comunicación se puede dar esa interacción real. De esta manera, la comunicación sentiente como estrategia, tiene el fin de aumentar la comprensión, transmitir ideas y sentimientos en el campo de lo profesional. Una reflexión que nos conduce a reivindicar el valor humano de la profesión y la concepción del sentir de la comunicación en Trabajo Social.

El problema reside en las desigualdades, no en las diferencias

El valor sustancial de esta reflexión se centra no en distinguir, sino en poner en valor las diferencias, donde es necesario un reconocimiento absoluto de la condición humana advirtiéndose circunstancialmente (lugar, modo y tiempo) en un proceso, no en una foto fija que encorseta o estigmatiza.

La Federación Internacional de Trabajo Social defiende que el Trabajo Social es una profesión práctica y una disciplina académica que reconoce que los factores históricos, socioeconómicos, culturales, geográficos, políticos y personales interconectados sirven como oportunidades y / o barreras para el bienestar y el desarrollo humano (FITS, 2014). En concreto, entre sus principios destaca “el respeto por el valor intrínseco y la dignidad de los seres humanos o la defensa de los derechos humanos” y entre sus deberes básicos se reafirma “la solidaridad con los que están en situación desfavorecida, la lucha por mitigar la pobreza, la liberación a los vulnerables y la promoción de la inclusión y la cohesión social” (p.2), lo que nos conduce a la responsabilidad colectiva y al respeto a la diversidad.

Apelando a esa responsabilidad colectiva los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) pueden orientar a alcanzar ese respeto a las diferencias desde la equidad. Es por ello que, Trabajo Social y ODS estén vinculados. La concordancia entre la disciplina y la Agenda 2030 se manifiesta según López y Palma (2021) en:

- Facilitan el cambio, el desarrollo, el empoderamiento, la cohesión y la resiliencia tanto individual como comunitaria
- Consideran las necesidades específicas y analizarlas de manera concreta para la persona y espacio geográfico, reconociendo que los factores externos de distinta índole tienen una gran influencia en las formas en la que puede producirse la transformación social
- Toman en cuenta los valores, tradiciones, formas de sentir y de transmitir de las poblaciones a las que se dirigen sus acciones y de las que parten

- Suponen el desarrollo de la conciencia crítica y el cuestionamiento de las causas estructurales que ocasionan las situaciones que impiden o perjudican el desarrollo y la promoción social
- Tienen por principios generales el respeto a la diversidad, el valor de los Derechos Humanos, la justicia social y la dignidad humana como elemento fundamental del planteamiento de los derechos humanos.
- Tienen los Derechos Humanos como base ética y política
- Implican un enfoque emancipador y participativo del público objetivo de sus acciones, que pase por involucrarles mediante el apoyo y no la asistencia

No obstante, existe una relación más próxima entre el Trabajo Social y ciertos ODS, aquellos que están más ligados al bienestar individual y social, como, el fin de la pobreza (ODS 1), Hambre cero (2); Salud y bienestar (ODS 3), Educación de Calidad (ODS 4); Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8); Reducción de las desigualdades (ODS 10); Ciudades y Comunidades Sostenibles (ODS 11); Paz, justicia e instituciones sólidas (ODS 16).

Por lo que respecta a este apartado, aproximándonos a las desigualdades y no a las diferencias, nos adentramos en el propio ODS 10, cuando recoge que la desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades que sigue persistiendo en todo el mundo. A modo de ejemplo, las personas mayores, los migrantes o los refugiados se enfrentan a la falta de oportunidades y la discriminación. La discriminación tiene múltiples formas interrelacionadas, desde la religión, y la etnia hasta el género y la orientación sexual. En cifras, una de cada cinco personas afirma haber sido discriminada por al menos un motivo de discriminación prohibido por el derecho internacional de los derechos humanos y una de cada seis personas en el mundo ha sufrido algún tipo de discriminación, afectando de forma desproporcionada a mujeres y personas con discapacidad (Naciones Unidas, 2023). Profundizando en el colectivo de personas con discapacidad, como grupo de población vulnerable, y que por ende asume la discapacidad como forma de desigualdad, reafirmamos lo recogido por Naciones Unidas (2025), cuando manifiesta que la discriminación y desigualdad que viven las personas con discapacidad se refleja en todos los ámbitos de su vida, traducándose entre otros, en menores logros educacionales, participación laboral más baja y mayor presencia entre la población pobre.

La garantía de los derechos humanos en la legislación

En lo que respecta al marco normativo para las personas con discapacidad, existen diversos instrumentos para respetar y garantizar el ejercicio por igual de todos los derechos humanos. En concreto, y, al hilo de lo expuesto, en España existe una reciente reforma del artículo 49 de la Constitución Española.

A modo de contextualización, plasmamos el preámbulo de la reforma del artículo 49 recogido en el Boletín Oficial del Estado (BOE) de 17 de febrero de 2024:

La Constitución Española de 1978, consagra la dignidad de la persona y el libre desarrollo de la personalidad como claves de bóveda de nuestro Estado social y democrático de Derecho. Una de las plasmaciones concretas de esta configuración es el artículo 49, que se dedica específicamente a la protección de las personas con discapacidad. Este precepto situó en su día a España en la vanguardia de la protección del colectivo, al reconocer expresamente la plenitud de los derechos previstos en el Título I de la Constitución y establecer un mandato de protección dirigido a todos los poderes públicos. En los últimos años, la protección de las personas con discapacidad se ha visto impulsada por el Derecho Internacional y tiene como eje central el contenido de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, ratificada por España en 2007 y en vigor desde 2008.

Durante los últimos años se ha producido la adaptación de legislación interna, tanto estatal como autonómica a la normativa internacional. Esa tarea se ha plasmado particularmente a nivel nacional, en la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. Más recientemente, en la Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre, para la modificación de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General para garantizar el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad y en la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad.

De forma paralela, la sociedad civil articulada entorno a las personas con discapacidad, ha planteado la necesidad de acomodar el artículo 49 a los poderes públicos, quedando redactado en los siguientes términos:

1. Las personas con discapacidad ejercen los derechos previstos en este Título en condiciones de libertad e igualdad reales y afectivas. Se regulará por ley la protección especial que sea necesaria para dicho ejercicio.
2. Los poderes públicos impulsarán las políticas que garanticen la plena autonomía personal y la inclusión social de las personas con discapacidad, en entornos universalmente accesibles. Así mismo, fomentarán la participación de sus organizaciones, en los términos que la ley establezca. Se entenderán particularmente las necesidades específicas de las mujeres y los menores con discapacidad.

Esta modificación, es una evidencia a doble escala. Por un lado, para reflejar el compromiso por la defensa para la inclusión social de las personas con discapacidad, y por otro, para demostrar la necesidad real que existe en la actualización de lenguaje y contenido. Se trata pues de mostrar los valores que inspiran la protección de este colectivo, quedando patente el impacto que posee la información, lo que configuramos como una estrategia desde la comunicación sentiente para promoción de los derechos de las personas con discapacidad y de la población en general.

El uso adecuado del lenguaje

“El lenguaje no es una simple herramienta mediante la cual expresar y comunicar nuestros pensamientos. El lenguaje es la forma en la que construimos nuestro pensamiento, y, por tanto, a través de él entendemos el mundo y construimos nuestra cultura” (Valenzuela y Alonso, p. 3). Con el lenguaje, se puede incluir o marginar, evolucionar o retroceder, tener un enfoque transformador o estancarnos. Así lo manifiesta el *Manual de Lenguaje Inclusivo* publicado por la Confederación Española de Personas con Discapacidad, cuando defiende en él que el lenguaje no es neutral y su uso e intencionalidad puede modificar el significado de muchas palabras. De igual forma defiende que, el lenguaje forma parte de nuestra vida. Lo encontramos en contenidos audiovisuales, diseños gráficos, videojuegos en definitiva, es la forma en la que nos expresamos, recibimos información y nos comunicamos. Es por ello que, palabras anticuadas, inexactas, o inapropiadas pueden servir para vincular imágenes sociales negativas, estigmatizar a personas o grupos, invisibilizar y negar las diferencias, motivo por el cual, es vital cuidar el lenguaje que se utiliza. Integramos así el lenguaje como herramienta en el marco de la comunicación sentiente, fomentando un uso del lenguaje correcto y respetuoso con los diferentes grupos de población y por ende con la sociedad.

A modo de ejemplo sobre la importancia que tiene el lenguaje es la eliminación por parte de la Real Academia Española (RAE), de cualquier referencia a las personas con discapacidad en relación al término disminuido, tomando así valor lenguaje inclusivo, pero hay otras cuestionar relacionadas con el lenguaje que también son relevantes, como el uso del lenguaje no sexista, o el manejo en el glosario de palabras de determinados temas de nuestro campo profesional. En este sentido, y volviendo a la importancia de las diferencias en lo que a la terminología sobre discapacidad se trata, para referirse a las personas con discapacidad de un modo correcto, respetuoso y consensuado, lo más aconsejable es utilizar el término de persona con discapacidad y no, discapacitado, ni tampoco capacidades diferentes, personas especiales o diversidad funcional... Esta propuesta que junto a la recomendación de no utilizar la discapacidad como sustantivo o no utilizar descripciones negativas o sensacionalistas, se argumenta en el valor que prima el hecho de ser personas por encima de cualquier distinción, sin necesidad de etiquetas ya que la discapacidad es una característica más, todas las personas somos diversas, por lo que esta forma de referirse, la de persona con discapacidad, aglutina los derechos reconocidos legalmente.

En cuanto al lenguaje no sexista, la consecución de una redacción sin género que nos lleva a una redacción inclusiva, se basa en la utilización de recursos como:

- Omisión de determinantes para aludir a ambos géneros
- Determinantes inclusivos, en lugar de determinantes marcados genéricamente
- Oraciones impersonales, cambiando hábitos de redacción y usando reestructuraciones sintácticas
- Genéricos reales sustantivos abstractos, el lugar de genéricos masculinos
- Perífrasis, rodeo para evitar lenguaje sexista

Recordemos que, el lenguaje inclusivo también se encuentra recogido en el ámbito legislativo y en materia de políticas públicas está fundamentado, en diversos instrumentos jurídicos, de diferente alcance y valor, que defienden el uso de expresiones inclusivas y no discriminatorias. Algunos de estos instrumentos son La Recomendación CM/REC 2019 del Comité de Ministros del Consejo de Europa para prevenir y combatir el sexismo, adaptada el 27 de marzo de 2019 o la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres o el III Plan para la Igualdad de Género en la Administración General del Estado en los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella, fomentando también a las administraciones públicas la promoción y garantía de un lenguaje no sexista y una redacción inclusiva (Ministerio de Justicia, 2023).

Pero el uso correcto del lenguaje no concierne únicamente al colectivo de personas con discapacidad, como tampoco lo es de forma exclusiva a la igualdad de género, puesto que se hace extenso a cualquier colectivo de la sociedad sobre el que se debe cuidar y proteger sus derechos y diferencias. Esta cuestión nos lleva a hablar del lenguaje referido a las personas mayores. Cabe destacar que, las personas mayores superan los nueve millones de personas en España, siendo una realidad el aumento de la población mayor, y a la vez la existencia de una población envejecida a nivel mundial (Pérez, 2023). Este hecho supone que las personas mayores se posicionen como un colectivo clave, un grupo de población cuyas actuaciones son fundamentales en las estrategias relacionadas con las políticas sociales; prueba de ello es el fomento de las ciudades y comunidades amigables con las personas mayores (OMS, 2024), un proyecto desarrollado por la Organización Mundial de la Salud que trata de conseguir lugares que adapten los servicios y estructuras físicas para ser más inclusivos y se ajusten activamente a las necesidades de la población para mejorar la calidad de vida cuando se está envejeciendo. Así, una ciudad amigable con las personas mayores, fomenta el envejecimiento saludable al optimizar los recursos para mejorar la salud, la seguridad y la inclusión de las personas mayores y a la vez:

- Trabaja para brindar a las personas mayores más oportunidades de participar en la vida cotidiana y envejecer y vivir sin temor a la discriminación
- Ofrece oportunidades de crecer y desarrollarse como individuo mientras contribuye a su comunidad
- Permite que las personas mayores envejecan con dignidad y autonomía.
- Fomenta el envejecimiento saludable a través de políticas, servicios, entornos y estructuras

Esto quiere decir que, las personas mayores se configuran como un grupo de población que actualmente son noticia, por lo que se debe de cuidar los términos que se utilizan a la hora de referirse a ellos, evitando la utilización de un lenguaje que fomente estereotipos o discriminación al hablar del envejecimiento.

Bien es cierto que, el lenguaje no sólo se encuentra en la palabra, sino que existen imágenes, gestos, signos, que nos acompañan; el lenguaje visual también debe mostrar un mensaje coherente con las palabras, con lo que de igual forma posee la posibilidad de

ser un lenguaje cuidado, puesto que reproduce, afianza y transforma la realidad. Y no solo hablamos del lenguaje, sino de los espacios; de todo aquel lugar en el que interactúan las personas; los entornos, los cuales deben impregnarse de una dimensión social que convierta a las personas en sus mayores protagonistas destacando el derecho de la ciudadanía y las diferencias que poseen (De la Fuente y Muñoz, 2020).

A continuación, se muestran los diferentes tipos de comunicación que hacen que la información a transmitir pueda llegar a todas las personas:

Tabla 2. Tipos de comunicación accesible

Audiodescripción	Para personas ciegas. Descripción de películas o contenidos de imagen, que narra lo que pasa en la pantalla
Subtitulados	Pasar títulos de lo que están hablando las personas en un producto audiovisual. Indicado para personas sordas
Lenguaje Braille	Sistema por puntos que usan las personas ciegas para leer y escribir
Lectura fácil	Redactados en un lenguaje resumido y sencillo para que puedan ser comprendidos por personas con problemas cognitivos o discapacidad intelectual
Sistema Dactilógico a través de la palma de la mano	Método de comunicación empleado por algunas personas sordociegas
Lengua de signos	Lenguaje empleado por las personas sordas para comunicarse

Fuente: Elaboración propia a partir de DISCAPNET (2024)

En consonancia con todo lo anterior, cuando empoderamos, dignificamos, estamos haciendo el bien y sin la buena comunicación nada de esto sería posible. Es necesario pues, reflexionar sobre la forma en que comunicamos recordando que la comunicación sentiente, como estrategia, engloba respeto y consenso, de ahí que un uso correcto del lenguaje desembocará en una comunicación que englobe con dignidad y cuide a todas las personas y sus diferencias.

Concluyendo: la comunicación accesible facilita la equidad

Apostamos y creemos en la consecución de una comunicación sentiente defendiendo con ella la plena participación, que respeta desde criterios de usabilidad y accesibilidad. Y partir de la igualdad de situaciones o de posiciones, no sólo de igualdad de oportunidades, orienta a alcanzar una vida más plena (Acebes, 2024).

La comunicación juega un papel fundamental, no sólo como elemento para la transmisión de información, sino también, en la formación de valores y opiniones entre la ciudadanía, por lo que es indudable su responsabilidad en la creación de una sociedad más próspera, justa y solidaria con la diversidad. (Real Patronato sobre Discapacidad, 2019, p.8)

La accesibilidad comunicativa es esencial para garantizar una transmisión efectiva de información, sin importar la condición, por lo que el cuidado en la comunicación también se basa en la necesidad de que los canales y la información que se comparta sea accesible para que esta no se pierda en el camino. Hacer una comunicación accesible es posible, ya que existen diferentes formas de adaptación que promueven la inclusión y fomentan el derecho a comunicarse utilizando los medios que más convengan, ya que el lenguaje no es la única forma de comunicación (DISCAPNET, 2024).

En definitiva, y haciendo nuestra la idea que persiguen instituciones como el Grupo Social ONCE¹, un lenguaje no sexista, una comunicación que siente o que incluye criterios de accesibilidad, son herramientas fundamentales para la consecución de una comunicación inclusiva, puesto que permite representar a las personas en toda su diversidad. Dicho de otro modo, la comunicación inclusiva pretende que la comunicación funcione correctamente para que la información llegue a todas las personas, se entienda y se comprenda, por lo que se trata de adaptar el mensaje a las circunstancias de cada persona. Como consecuencia, la importancia de la comunicación inclusiva reside en el fomento de la participación activa de toda la sociedad, sin dejar a nadie al margen, generando mayor igualdad de oportunidades y empoderando a las personas, principalmente a aquellos que se consideran grupos vulnerables.

En la actualidad, la comunicación es un elemento clave que no puede estar al margen de la sociedad, sino que todos debemos estar involucrados. Por consiguiente, una sociedad inclusiva, debe fomentar la participación de todos sus miembros, en igualdad de oportunidades. De esta manera, facilitando la comunicación de todas las personas, estaremos impulsando las transformaciones sociales, en línea con los ODS, desde el reconocimiento de los derechos y la no discriminación, sin dejar a nadie atrás.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acebes, R. (ed.). (2020). *Comunicación para el bien común*. Cizur Menor (Navarra): Aranzadi - Thomson Reuters.

Acebes, R. (2024) Epílogo. En R. Acebes y A. López_Peláez (editores) Trabajo social en comunidad: Participación, coordinación y gobernanza. Madrid: Editorial UNIVERSITAS.

Ander-Egg, E. (2012). Interacción y Perspectiva. *Revista de Trabajo Social*, 12 (1), Pp. 47-79.

Ayuntamiento de Barcelona. (10 de enero de 2025). *Para construir un mundo más igualitario. Guía de comunicación inclusiva*. <https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-inclusiva/pdf/guiaInclusiva-es.pdf>

BOE de 17 de febrero de 2024. *Reforma del artículo 49 de la Constitución Española*.

¹ Institución española con el propósito de lograr la igualdad para personas con discapacidad ciega y otras discapacidades

Carbonell, J.V., Acebes, R., y Muñoz, M.D. (2025). Reflexión en torno a la comunicación inclusiva como garante de la hondura humana. En L. A. Silva. (ed.) *Inclusión y diversidad: tendencias y perspectivas*. Nueva León: UANL.

COCEMFE. (2018). *Manual de Lenguaje Inclusivo*. (11 de enero de 2025). https://www.cocemfe.es/wp-content/uploads/2019/02/20181010_COCEMFE_Lenguaje_inclusivo.pdf

Consejo General del Trabajo Social (2012). (14 enero de 2025). *Código Deontológico*. https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico

De la Fuente, Y.M., y Muñoz, M.D. (2020). Armonía en el espacio. En A. Valentín. (Ed.), *Comunicación para el bien común*. (pp. 205-216). Cizur Menor (Navarra): Aranzadi - Thomson Reuters.

DISCAPNET. (2024). (16 de enero de 2025). *Accesibilidad en la comunicación*. <https://www.discapnet.es/accesibilidad/accesibilidad-en-la-comunicacion>

Díaz, E. (2003). *Los ámbitos profesionales del Trabajo Social*. Madrid: Alianza.

Estruch, J., y Güell, M. (1976). *Sociología de una profesión. Los asistentes sociales*. Península: Barcelona.

Federación Internacional de Trabajo Social. (2014). (14 de enero de 2025). *Definición Global del Trabajo Social*. <https://www.adasu.org/prod/1/487/Definicion.Global.del.Trabajo.Social..pdf>

GRUPO SOCIAL ONCE. (22 de enero de 2025). *¿Qué es la comunicación inclusiva?* <https://gruposocialonce.com/b/comunicacion-inclusiva>

GRUPO SOCIAL ONCE. (22 de enero de 2025). *¿Qué es la sociedad inclusiva y por qué es importante?* <https://gruposocialonce.com/b/sociedad-inclusiva>

IMSERSO. (2023). Las personas mayores en España. <https://imserso.es/espacio-mayores/estadisticas/mayores-un-clic#:~:text=A%201%20de%20enero%20de,de%20enero%20de%202022%20INE%20>

INE. (2023). (8 de enero de 2025). *Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia*. <https://www.ine.es/dyngs/Prensa/es/EDAD2023.htm>

López, A., y Palma, M.O. (2021). Trabajo Social y Agenda 2030, respuestas para la transformación social. *Servicios Sociales y Política Social*. XXXVIII (125), 23-24.

Maita, L. (2021). *Tipos de discapacidad: ¿Cuáles son y cómo identificarlos?* Discapnet. Fundación ONCE.

Melida, A. (2017). Abordaje teórico sobre la comunicación y el trabajador social. *Dominio de las ciencias*. 3., 470-487. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago>.

Ministerio de Justicia. (2023). *Guía para el uso de un lenguaje más inclusivo e igualitario. Proyecto de lenguaje accesible*. Gobierno de España. Centro de Publicaciones del Ministerio de Justicia.

NACIONES UNIDAS. (2023). Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Edición Especial. Por un plan de rescate para las personas y el planeta.

NACIONES UNIDAS. (2025). (18 de enero de 2025). *Caja de herramientas. Políticas sociales e institucionalidad para la igualdad. Introducción a la desigualdad de las personas con discapacidad*. <https://igualdad.cepal.org/es/personas-con-discapacidad/introduccion-la-desigualdad-de-las-personas-con-discapacidad>

OMS. (2024). (18 de enero de 2025). *Ciudades y comunidades amigables con las personas mayores*. <https://www.paho.org/es/temas/ciudades-comunidades-amigables-con-personas-mayores>

Pérez, J. (2023). *Perfil de las Personas Mayores en España 2023*. Informes Envejecimiento en Red. Número, 30, Octubre 2023. Indicadores estadísticos básicos. CSIC

Real Patronato de la Discapacidad. (2025). (18 de enero de 2025). *Enfoque y datos sobre discapacidad*. <https://www.rpdiscapacidad.gob.es/discapacidad-derechos-humanos/glosario-y-datos-sobre-discapacidad.htm>

Real Patronato sobre Discapacidad. (2019). *Guía de estilo sobre discapacidad para profesionales de los medios de comunicación*. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

Servicio de información sobre la discapacidad. (2023). (18 de enero de 2025). *El lenguaje inclusivo para hablar sobre las personas con discapacidad*. <https://sid-inico.usal.es/noticias/el-lenguaje-inclusivo-para-hablar-sobre-las-personas-con-discapacidad/>

Valenzuela, A., y Alonso, C. (2020). *Guía práctica de lenguaje inclusivo*. Chysallis.