Guía de estilo para a comunicación interna e externa

FEGADACE
FEDERACIÓN GALEGA DE DANO CEREBRAL

índice

1. Falar en público. 2
   I. Entrevista 3
   II. Discurso 3
   III. Televisión 3
   IV. Radio 4
2. Comunicación telefónica. 4
3. Comunicación escrita. 4
4. Linguaxe inclusiva. 6
   A. Discapacidade 7
   B. Xénero 7
   C. Guías para profundizar. 8

1. FALAR EN PÚBLICO.

Existen pautas de utilidade para evitar os nervios e demais dificultades ao falar en público, e para facilitar a comprensión do discurso:

1. Preparación:

Todo o mundo fala con maior seguridade se sabe do que está a falar. Canto máis se domina o tema, máis seguridade se demostra. Se hai que falar en público e non se coñece ben o tema, hai que intentar informarse.

Os argumentarios son unha boa maneira: dispoñer de moitos clasificados por temas axuda a estar preparado/a no caso de haxa que responder á chamada dun medio de comunicación.

2. Aparentar seguridade:

Tanto se sabemos moito do tema como se non é así e aínda que non poidamos informarnos, é moi importante facer crer que si coñecemos o tema a fondo. Podemos dicir aquilo que tiñamos previsto e, se alguén nos fai preguntas e non sabemos a resposta, hai que manter a calme e buscar unha alternativa: dicir que nese momento non podemos responderlle por falta de datos, afirmando que os buscaremos e os proporcionaremos en canto nos sexa posíbel.

3. Elemento de apoio:

Estar fronte a un grupo de caras que te miran e que están pendentes do que vas dicir non é fácil, especialmente estando de pé se o público sentado. É ideal contar cun tallo ou cun atril. Tamén axuda moito coller un bolígrafo.

Cando falamos coas mans ocupadas temos máis seguridade (xa sabemos que facer con elas, posto que adoitan cobrar vida neses momentos e parece que non nos queren facer caso). Esta técnica, ademais de tranquilizarnos, axúdanos a non xesticular demasiado e a evitar que a xente se decate do posible tremor.

4. Esquema do que se vai dicir:

Por moi ben que se saiba o discurso, sempre vén ben apuntar unas cantas palabras que, a maneira de esquema, axuden no caso de esquecer algún dos puntos a tratar. Tamén é útil axudarse dun PowerPoint, deste xeito a xente terá outro punto de atención e a imaxe do discurso será mellor.

5. Ensaiar ante un espello:

É importante familiarizarse coa propia imaxe. Mirarse ben, recoñecerse no espello, pois esa é a imaxe que verá o público. Ademais, pódese mellorar a súa presenza mirándose con sentido crítico. É recomendábel dar o discurso diante do espello, a ver que nos parece.

6. Falar amodo:

Un xeito de disimular os nervios é pensar: “Vou falar amodo”. Cando un ten algo que dicir, parece que canto antes o diga, antes termina. Iso é certo, pero a idea é dicilo ben. Se se expresa con calma facilítase a comprensión, e a calma chega ao propio ponente.

7. Roupa adecuada e cómoda:

Levar unha roupa moi formal sen ter hábito pódenos facer sentir incomodidade. P. ex., pódese evitar o traxe usando un pantalón e unha camisa máis informais e achegados ao noso estilo cotián.

8. Non poñerse nervioso/a ante as preguntas:

Normalmente, sexa unha presentación ou unha reunión, adoita haber unha rolda de preguntas. Non pasa nada se non sabe contestar, o importante é ter a seguridade para poder dicir que non o sabe. Se titubeamos, parece que está mal que non se saiba, pero se se responde con naturalidade, non pasa nada.

9. Bebe auga:

A auga permite aclarar a voz, pensar o que se vai dicir mentres se bebe e relaxarse, á fin e ao cabo.

10. Mirar aos espectadores aos ollos:

Son persoas e se as miramos directamente van prestar máis atención porque notarán que se lles está falando a eles. Mirar ao infinito non é o mellor.

Para evitar o medo ao público existe a técnica de escoller a unha persoa que estea lonxe e falar, imaxinariamente, para ela.

I. ENTREVISTA

-Empregar frases curtas (temos que intentar “proporcionar titulares”).

-Moita claridade no discurso: as e os xornalistas son vagas/os, hai que darllo todo feito!

-Non asustarse se non se sabe responder: levar o discurso ao noso terreo!

II. DISCURSO

-Buscar un atril no que “resgardarnos”.

-Controlar a respiración, facer pausas.

-Levar un esquema co que queremos dicir.

-Evitar ler o texto completo; no caso de facelo, levantar a vista a miúdo. Introducir marcas, cores, diferentes tamaños de letra… calquera elemento que axude a orientarse rapidamente no texto cunha simple ollada.

-Centrar a vista nunha persoa familiar para evitar asustarnos co público.

III. TELEVISIÓN

-É importante manter unha postura erguida.

-Se nos ofrecen maquillaxe, aceptala con moderación: mitiga os brillos.

-Evitar roupa de cadros ou raias finas.

-Manter a calma, esquecer as cámaras e falar coa persoa que nos está entrevistando.

IV. RADIO

-Máis que en ningún outro soporte, modular a voz e falar amodo, mesmo introducindo repeticións.

-Ordenar ben as ideas e acurtar aínda máis as frases: a voz é o único que o público vai obter de nós, ten que ter claridade total.

-Manter a calma: podemos ter “chuletas”.

2. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.

1.- Ao primeiro timbre, debemos atender o teléfono identificando á entidade ("FEGADACE, bo día").

2.- O sorriso escóitase por teléfono. Fai a voz máis cálida e máis simpática. Efecto psíquico e físico.

3.- Coida que o ton de voz sexa agradable, amigable e cordial, sen caer no familiar.

4.- Evitar ruídos na recepción de chamadas.

5.- Evitar a música na medida do posible nos tempos de espera. Se se emprega, que non sexa excesivamente estridente e que non teña letra.

6.- O contestador telefónico tamén transmite imaxe: debe facilitar a identificación do receptor e un contacto alternativo.

7.- Propiciar comunicacións rápidas, onde prime a cortesía.

8.- Evitar esperas longas e respostas desagradábeis.

9.- Devolver as chamadas perdidas.

10.- A entrevista telefónica permítenos ter diante documentación, un guión, o argumentario, etc.

3. COMUNICACIÓN ESCRITA.

Enfrontarse á redacción dunha comunicación escrita é máis complicado do que semella nun principio. É fundamental o dominio da sintaxe, a gramática e a ortografía. Tamén reparar na puntuación e non permitir que os novos costumes escritos adquiridos por influencia, nomeadamente, dos teléfonos móbiles, afecten ás comunicacións formais.

Os membros de xuntas directivas necesitan, continuamente, redactar cartas, correos electrónicos, actas, ordes do día, e mesmo outras comunicacións, como artigos de opinión, comunicados, posicionamentos… É necesario, pois, dominar o código de cada unha destas manifestacións escritas, pois, a través delas, tamén se transmite o carácter da entidade.

Aspectos xerais de redacción:

Evitar as faltas de ortografía.

Coidar a correcta puntuación dos textos.

Ter en conta a estrutura narrativa clásica: presentación, nó e desenlace. Comezar explicando a tese do artigo, o tema da conversa, ou o que corresponda, desenvolvelo a continuación, e pechar coa conclusión (explicar se se verifica ou non a tese ou dar conta da síntese).

Expoñer unha idea en cada parágrafo do texto.

Cuestións básicas de ortografía:

Perante calquera inseguridade é mellor consultar. En internet existen múltiples recursos para corrixir ou facer comprobacións sobre a escrita:

Tradutores:

-OpenTrad (galego, español e portugués): http://sli.uvigo.es/tradutor/

-Tradutor de Google (multiidioma): http://translate.google.es/

Dicionarios:

-Real Academia Galega: http://academia.gal/dicionario

-Real Academia Española: http://www.rae.es/rae.html

-Wordreference (multiidioma): http://www.wordreference.com/

*Unha simple *busca en Google pode axudar a escoller a opción máis correcta en caso de dúbida: introducindo a frase ou palabra e reparando na cantidade de resultados pódese ter unha orientación sobre a idoneidade* da escolla léxica ou ortográfica.

E-mail:

-Hai que empregar sempre enderezos de correo electrónico corporativos da entidade. O remite debe identificar á persoa co seu nome e apelidos. O nome do correo pode ser "secretaria@fegadace.org", "presidencia@fegadace.org" ou o que corresponda á persoa.

-A información corporativa do membrete trasládase á sinatura. Esta pode incluír ou non o logo da entidade, pero sempre deberá levar a información e o contacto da persoa remitente.

-Cando se responde a un correo electrónico é importante manter o fío da conversa: cinguirse ao asunto do que fala o correo recibido e non borrar o seu texto, mantelo na parte inferior do correo electrónico que se vai enviar. Do mesmo xeito, identificar clara e brevemente o asunto das mensaxes que se envían.

-Consultar diaria e persoalmente o correo.

-En correos electrónicos hai que ter en conta detallar os contidos do material anexo, no caso de que se inclúa.

4. LINGUAXE INCLUSIVA.

A lingua expresa ideoloxía, unha concepción do mundo. Moitas veces, por tradición, uso ou costume, esta transmite conceptos e ideas que as asociacións e a propia sociedade teñen superado; por iso é importante reflexionar sobre como falamos, porque tamén afecta ao que dicimos, condicionando a nosa mensaxe. Non ten sentido que, por exemplo, as nosas entidades falen de empoderamento, se logo nos referimos ás persoas con dano cerebral adquirido nun ton ou con expresións que indican mágoa.

A Rede Galega Contra a Pobreza (EAPN Galicia) aprobou un *Código de conduta e boas prácticas na comunicación da pobreza e a exclusión social*[1] que todas as entidades membro, incluída FEGADACE, asumen e se comprometen a cumprir, e que está baseado no seguinte decálogo:

1. Respectar o dereito á intimidade e á propia imaxe evitando a intromisión gratuíta e as especulacións innecesarias.
2. Evitar expresións, termos e/ou imaxes estereotipadas para non reforzar falsos mitos.
3. Contextualizar as imaxes e as mensaxes para evitar visións sesgadas.
4. Evitar mensaxes que apelen á compaixón ou á culpa presentando ás persoas en situación de vulnerabilidade.
5. Dar voz ás persoas e permitir que sexan as protagonistas da súa historia, na medida do posible.
6. Presentar a realidade coa que traballamos como un problema social, non como casuísticas illadas.
7. Difundir mensaxes positivas amosando logros e situacións de autonomía e empoderamento.
8. Empregar unha visión inclusiva que represente a diversidade existente na realidade.
9. Defender un tratamento ético da información, veraz e transparente.
10. Ter como obxectivo último da comunicación o cambio social, promovendo e implicando á cidadanía para logralo.

Débese empregar unha linguaxe respectuosa e inclusiva en xeral, e, especialmente, con aqueles colectivos con máis risco de exclusión social:

DÉBESE DICIR	NON SE DEBE DICIR
persoas maiores	vellos, anciáns
persoas migrantes	inmigrantes
comunidade xitana	colectivo xitano
persoas sen fogar	indixente, mendigo, vagabundo

[1] Pódese consultar íntegramente nesta ligazón: *http://eapn-galicia.com/wp-content/uploads/2015/02/C%C3%B3digo-Conduta-Comunicaci%C3%B3n-contra-a-Pobreza-EAPN-Galicia-v3.pdf*

A. Discapacidade

A CRTVG ten un apartado, dentro da súa política de Responsabilidade Social Corporativa, dedicado ao tratamento da discapacidade. Recomenda "Non utilizar unha linguaxe discriminatoria que dea máis importancia á discapacidade que á persoa. Hai que elixir con coidado as palabras que usemos para definir ás persoas con discapacidade. As palabras como minusválido, enfermo ou incapaz deben evitarse."

Tamén sinala que se debe:

-Poñer de manifesto que as persoas con discapacidade teñen unha vida activa, e que non só viven de axudas.

-Mostrar as persoas con discapacidade como persoas con dereitos e destacando as súas capacidades. Favorecer que as persoas con discapacidade non se vexan de xeito especial.

-Explicar a situación da persoa con discapacidade e do entorno que o rodea, axuda á xente a coñecer mellor a discapacidade.

-Falar da discapacidade de forma axeitada, sen dar pena, nin presentar á persoa con discapacidade como un heroe.

DÉBESE DICIR	NON SE DEBE DICIR
Persoas con discapacidade	Os discapacitados
Persoas xordas	Os xordos, xordomudos
Persoas cegas	Invidentes
Persoa con discapacidade física	Inválido, coxo, paralítico
Persoa con discapacidade intelectual	Subnormal, atrasado
Persoa con síndrome de Down	Subnormal, atrasado
Persoa con enfermidade mental	Tolo, demente, trastornado
Persoa con autismo	Autista
Persoa xorda	Xordo
Persoa con discapacidade visual	Cego
Usuario/a de cadeira de rodas	Prostrado/a en cadeira de rodas
Lingua de signos	Linguaxe de signos
Ter, presentar, manifestar unha discapacidade	Padecer, sufrir..., unha discapacidade
Persoas sen discapacidade	Persoas normais
Investimento social	Gasto social

B. Xénero

É moi importante, tamén, ter en conta o uso dunha linguaxe inclusiva en materia de xénero. Ao tomarmos o masculino como xénero neutro estamos excluíndo, simbolicamente, á metade da poboación.

Así, débense buscar fórmulas neutras e, no caso de non atopalas, empregar as repeticións.

Ollo! Hai que evitar a @, que non é un símbolo ortográfico nin en galego nin en castelán.

DÉBESE DICIR	NON SE DEBE DICIR
TERMOS NEUTROS	
“as persoas usuarias do centro”	“os usuarios do centro”
“as familias de persoas con DCA”	“os familiares de persoas con DCA”
“a cidadanía do país”	“os cidadáns do país”
“o voluntariado das asociacións”	“os voluntarios das asociacións”
“o persoal técnico das entidades”	“os técnicos das entidades”
“todo o mundo sabe que…”	“todos saben que…”
REPETICIÓNS	
“os usuarios e as usuarias do centro”	“os usuarios do centro”
“os compañeiros e as compañeiras”	“@s compañeir@s” / “xs compañeirxs”
“as e os representantes do sector”	“os representantes do sector”
SÓ EN FEMININO	
*se falamos do persoal das asociacións, moitas veces referímonos a colectivos compostos só por mulleres	

C. Guías para profundizar.

As recomendacións referidas e algunhas outras –especialmente referidas ao contexto da comunicación- están ampliadas e desenvolvidas nas seguintes publicacións:

Guía de estilo: pobreza, vulnerabilidade e voluntariado. Editada por EAPN Galicia: http://eapn-galicia.com/wp-content/uploads/2014/07/Gu%C3%ADa-Estilo-Pobreza-Vulnerabilidade-e-Voluntariado.EAPN_Galicia.pdf

Recomendacións extraídas do Foro sobre Comunicación e Discapacidades do Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia (CPXG): http://xornalistas.com/documentacion/interior.php?txt=d_discapacidades&lg=gal

Tratamento da discapacidade nos medios de comunicación. Editada polo CERMI Galicia[2].

[2] Anexo ao documento.

Lembra

DÍ ASI	NON DIGAS ASÍ
Persoas con discapacidade	os discapacitados
Persoas xordas	os xordos, xordomudos
Persoas cegas	invidentes
Persoae con discapacidade física	inválido, coxo, paralítico
Persoa con discapacidade intelectual	subnormal, atrasado
Persoa con síndrome de Down	subnormal, atrasada
Persoa con enfermidade mental	tolo, demente, trastornado
Persoa con autismo	autista
Persoa con sordoceguera	xordo, cego
Usuario/a de cadeira de rodas	prostrado/a en cadeira de rodas
Lingua de signos	linguaxe de signos
Ter, presentar, manifestar unha discapacidade	Padecer, sufrir .... unha discapacidade
Persoas sen discapacidade	Persoas normais
Investimento social	Gasto social

¿Qué é o CERMI Galicia

Comité de Entidades Representantes de persoas con Discapacidade de Galicia

O CERMI Galicia é o Comité de Entidades Representantes de Persoas con Discapacidade de Galicia. A súa función é representar e defender ás persoas con discapacidade de Galicia.

Constituíuse o 17 de febreiro de 1999, chegando a un acordo 4 organizacións autonómicas de persoas con discapacidade: COGAMI, FADEMGA-FEAPS Galicia, FAXPG e ONCE. Máis tarde tamén se uniron FEAFES Galicia, DOWN Galicia, AUTISMO Galicia e FEGADACE.

Segundo os últimos datos, en Galicia hai 260.360 persoas con discapacidade.
.

Enderezos

Presidencia do CERMI.
r/ Modesto Brocos, n.º 7 3-bloque Baixo
15704—Santiago de Compostela
Teléfono: 981 574698
Correo electrónico: presidenc ia@cogami.es

Secretaría do CERMI
r/ Cantón Grande, 3. Andar 8º
15003 - A Coruña
Teléfono: 981 206900 (ext. 2804)
Correo electrónico: cermi.galicia@once.es

LECTURA FÁCIL

Tratamento da discapacidade nos medios de comunicación

XUNTA DE GALICIA

Normas básicas para tratar a discapacidade nos medios de comunicación (televisión, radio, internet, xornais)

Os medios de comunicación (televisión, radio, internet, xornais), falan de diferente maneira das persoas con discapacidade. Por iso, é necesario que todos os xornalistas traten igual o tema da discapacidade.

As conclusións dos xornalistas reunidos no I Encontro sobre "Periodismo e Discapacidade" en 2004, (coñecida como Declaración de Salamanca) son un exemplo de boas prácticas á hora de falar das persoas con discapacidade:

1. O artigo 1 da Declaración de Dereitos Humanos (documento onde se recollen os dereitos das persoas) di que "todos os seres humanos nacen libres e iguais en dignidade e dereitos". Para isto é necesario que os medios de comunicación, axuden a que as persoas con discapacidade poidan disfrutar dos seus dereitos.

2. As persoas con discapacidade no pasado, foron apartadas da sociedade por: ignorancia, falsas crenzas, prexuízos, cultura,... Estes pensamentos foron difíciles de superar. Todo isto, provocou inferioridade, illamento e exclusión das persoas con discapacidade así coma dificultade para defender os seus dereitos.

3. As persoas con discapacidade son, aproximadamente, o 10 por cento da poboación española. Forman un grupo variado que ten problemas moi diferentes, polo que sería un erro pensar que todas as discapacidades son iguais.

4. As estatísticas dinnos que é moi difícil para as persoas con discapacidade o acceso ó emprego, á educación, ó ocio ou a cultura, a pesar de que hai medidas que lles axuda.

5. Os medios de comunicación dan informacións sobre discapacidade, pero non de forma correcta. Comunican ideas equivocadas que non eliminan os prexuízos.

Medidas propostas

Os xornalistas propoñen medidas para que os medios de comunicación dean á sociedade ideas axeitadas sobre as persoas con discapacidade:

1. Non presentar ás persoas con discapacidade como vítimas. Hai que centrarse en superar as dificultades que teñen para que se cumpran os seus dereitos (barreiras arquitectónicas, ter un emprego, unha vivenda, atención sanitaria,…)
2. Escoitar ás persoas con discapacidade como persoas independentes e protagonistas das súas vidas. É importante que a sociedade os vexa e os escoite. "Nada sobre nós sen nós", é unha frase que debemos ter en conta cando damos información.
3. Non utilizar unha linguaxe discriminatoria que dea máis importancia á discapacidade que á persoa. Hai que elixir con coidado as palabras que usemos para definir ás persoas con discapacidade. As palabras como minusválido ou incapaz deben evitarse para que non se vexan como "enfermos".
4. Informar de que as persoas con discapacidade teñen unha vida activa, e que non só viven de axudas.
5. Incluír ás persoas con discapacidade en todo tipo de información. Non só naquela na que a discapacidade é o tema principal.
6. Mostrar as persoas con discapacidade como persoas con dereitos e destacando as súas capacidades. Favorecer que as persoas con discapacidade non se vexan de xeito especial.
7. Explicar a situación da persoa con discapacidade e do entorno que o rodea, axuda á xente a coñecer mellor a discapacidade.
8. Falar da discapacidade de forma axeitada, sen dar pena, nin presentar á persoa con discapacidade como un heroe.

É MOI IMPORTANTE

- Valorar que as persoas con discapacidade se informan.
- Que a presenza das persoas con discapacidade na radio, televisión e xornais sexa máis alta.
- Que a información das páxinas web sexa accesible e adaptada para as persoas con discapacidade.
- Informar sobre cómo inflúen as medidas políticas na vida das persoas con discapacidade. Non só informar sobre as medidas que hai.
- Que as persoas con discapacidade opinen e interveñan nos medios de comunicación cando se fale de: moda, beleza, baile, sexualidade, hábitos de consumo, viaxes, etc…
- Que dende os medios de comunicación se favoreza o cambio da imaxe social das persoas con discapacidade
- Que os xornalistas contribúan a cambiar a forma de pensar dos lectores utilizando as boas prácticas sobre a forma de tratar a Discapacidade.