

A person with dark skin and short dark hair, wearing a green shirt with white patterns, is holding two puzzle pieces (one purple, one red) together. Several other colorful puzzle pieces (blue, orange, purple, red) are floating around their head.

A importância da Linguagem Inclusiva no atendimento

A linguagem inclusiva no atendimento é crucial para promover igualdade e respeito a todas as identidades, garantindo um ambiente acolhedor.



Ela respeita a diversidade, combate discriminação, capacita as pessoas colaboradoras e aprimora a eficácia do atendimento.

Além disso, ela está alinhada com leis e diretrizes em muitos países e presta atenção especial ao uso de terminologias adequadas para referir-se a pessoas com deficiência ou necessidades específicas.



Vamos promover um mundo mais inclusivo?

- ✓ Tenha empatia, respeite a diversidade e evite linguagem discriminatória.
- ✓ Use pronomes corretamente, considere as preferências de gênero e evite estereótipos de identidade de gênero.
- ✓ Reconheça a diversidade étnica e cultural, e a importância de aprender sobre diferentes identidades.
- ✓ Respeite a orientação sexual, evite comentários ofensivos e promova um diálogo aberto sobre as diversas identidades.
- ✓ Dê preferência a tecnologias inclusivas e seja sensível às dificuldades das pessoas ao interagir com o ambiente.
- ✓ Seja tolerante e respeite as diferentes crenças, evitando discriminação religiosa.

Nessa roda da igualdade, todo mundo tem seu lugar garantido...

Linguagem de gênero



Forma como nos referimos às identidades de gênero das pessoas.

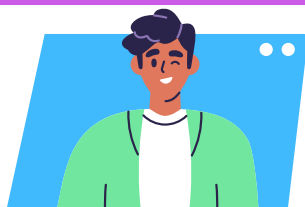
O uso de pronomes neutros é essencial. É importante perguntar e respeitar as preferências das pessoas.

Corrigir-se ao cometer erros é fundamental.

Pratique!

Use **"as pessoas interessadas"** em vez de **"os interessados"**; **"muitas pessoas"** em vez de **"muitos"**; **"esse grupo"** em vez de **"eles"**; **"de outras pessoas"** em vez de **"dos outros"**; **"coordenação"** em vez de **"coordenador/es"**; **"diretoria"** em vez de **"diretor/es"**.

Linguagem racial, etária e étnica



Desempenha um papel crucial na comunicação sobre raça, etarismo e etnia.

Evitar humor insensível e combater o capacitismo são práticas importantes para garantir um ambiente acolhedor e justo para todas as pessoas.

Substitua!

Substitua **"denegrir"** por **"difamar, desvalorizar ou atacar a reputação"**; **"amanhã é dia de branco"** por **"amanhã é um novo dia"**; **"serviço de preto"** por **"trabalho árduo ou trabalho desafiador"**; **"mercado negro"** por **"mercado clandestino"**; **"inveja branca"** por **"inveja"**; **"da cor do pecado"** por **"muito atraente"**; **"judiar"** por **"maltratar"**.

Tipos de orientação sexual e significado da sigla LGBTQIA+



Há diferentes tipos de orientação sexual, como heterossexual, homossexual, bissexual e assexual. A sigla LGBTQIA+ representa uma variedade de identidades, incluindo lésbicas, gays, bissexuais, transgêneros, queer, intersexuais e assexuais.

Repeite!

Fale **"A travesti"** em vez de **"O traveco"**; fale **"A lésbica"** em vez de **"O sapatão"**; fale **"Gay"** em vez de **"Bicha, viado, boiola"**; fale **"Intersexo"** em vez de **"Hermafrodita"**; fale **"LGBTI+"** em vez de **"GLS"**; fale **"Orientação Sexual"** em vez de **"Opção Sexual"**; fale **"Homossexualidade"** em vez de **"Homossexualismo"**; fale **"Pessoa de outro gênero ou pessoa de gênero diferente"** em vez de **"Pessoa do sexo oposto"**.

Acessibilidade



Refere-se à criação de ambientes inclusivos para pessoas com deficiências ou necessidades específicas.

Ela abrange diferentes tipos, incluindo física, visual, auditiva, cognitiva, digital e em comunicações.

Garantir a acessibilidade é crucial para promover a participação plena e igualitária de todos os indivíduos.

Aplique!

Substitua **"Portador de deficiência, portador de necessidades especiais, deficiente, inválido"** por **"Pessoa com deficiência"**; **"Necessidades especiais"** por **"Necessidades específicas ou necessidades de apoio"**; **"Retardado, especial, excepcional"** por **"Pessoa com deficiência intelectual, neurodivergente"**; **"Pessoa surda-muda"** por **"Pessoa surda ou pessoa com deficiência auditiva e na fala"**; **"Doença genética"** por **"Condição genética"**.

Pluralidade Cultural e Religiosa



Envolve uma variedade de crenças, práticas e sistemas de fé.

É fundamental praticar a tolerância e o respeito, promover o diálogo inter-religioso e criar um ambiente inclusivo para pessoas de todas as religiões.

Para recordar ou aprofundar seu conhecimento em linguagem inclusiva, acesse o manual completo. Digitalize ou clique no QR Code agora mesmo!



SEBRAE