Discriminatory language in the workplace: unmasking prejudices and stereotypes / El lenguaje discriminatorio en contextos laborales: desenmascarando prejuicios y estereotipos

Donatella Di Marco a, Alicia Arenas b, Lourdes Munduate b, and Helge Hoel c

aISCTE-Instituto Universitário de Lisboa; bUniversidad de Sevilla; cThe University of Manchester
(Received 21 September 2017; accepted 22 October 2018)

Abstract: The link between language, communication and open discrimination has been the focus of numerous studies. For many years, language has been a vehicle of prejudice and negative stereotypes. However, in the last few years, overt verbal aggressions have diminished thanks to the implementation of equality policies and awareness-raising initiatives. Despite that, negative attitudes against protected groups might not have disappeared and may instead be transmitted subtly, such as through uncivil language. The goal of this research is to study the relation between language and subtle discrimination against lesbian and gay (LG) workers. With this goal in mind, 39 in-depth interviews were conducted. The analysis showed that LG people are victims of subtle discrimination and that language is one of the most common vehicles of prejudice and negative stereotypes. Jokes, inappropriate comments and questions are the expression of negative attitudes, which are probably present at an implicit level. Due to the ambiguity of these expressions and the settings where they have been studied — the workplace — these acts could be defined as uncivil behaviours. Practical implications, limitations and directions for future research are discussed.

Keywords: discriminatory language; lesbian and gay workers; workplace incivility; subtle discrimination; prejudice and negative stereotypes

Resumen: La relación existente entre lenguaje, comunicación y discriminación abierta ha sido el centro de atención de numerosas investigaciones. El lenguaje ha sido, durante mucho tiempo, vehículo de prejuicios y estereotipos negativos, aunque en los últimos años han disminuido los ataques verbales abiertos gracias a las políticas de igualdad y a la labor de concienciación de la sociedad. No obstante, las actitudes negativas hacia ciertos grupos protegidos podrían no haber desaparecido, sino que podrían estar manifestándose de forma sutil, por ejemplo, a través del lenguaje...
incívico. El objetivo de esta investigación es estudiar el nexo existente entre lenguaje y discriminación sutil perpetrada hacia las/os trabajadoras/es lesbianas y gays (LG). Con este fin se realizaron 39 entrevistas en profundidad cuyo análisis demostró que las personas LG son víctimas de actos de discriminación sutil y que el lenguaje representa uno de los vehículos principales de prejuicios y estereotipos negativos. Chistes, comentarios inoportunos, preguntas inapropiadas, son la manifestación de actitudes negativas, probablemente presentes a nivel implícito. Dada la ambigüedad de dichas manifestaciones, estos actos, en los contextos laborales, se pueden catalogar como comportamientos incívicos. Se discuten las implicaciones prácticas, las limitaciones y futuras líneas de investigación.

Palabras clave: lenguaje discriminatorio; trabajadores/as gays y lesbianas; comportamientos incívicos en el trabajo; discriminación sutil; prejuicios y estereotipos negativos

In recent years, there have been numerous efforts to educate and create more inclusive societies and organizations. Thanks to the fight against discrimination, many behaviours which openly harmed the rights of minority or protected groups (e.g., women, the LGBTQ community, individuals with disabilities, etc.) in the past have been diminishing. However, recent studies reveal that the affective processes, which are behind prejudices (negative attitudes towards the members of a given group), and cognitive processes, which are behind negative stereotypes (beliefs about these groups) (Mor Barak, 2017), have not disappeared but instead are expressed in a different way and are potential sources of subtle discriminatory behaviours (Cortina, 2008; Jones, Peddie, Gilrane, King, & Gray, 2016; Moya, 1997). Researchers’ interest (Di Marco, Hoel, Arenas, & Munduate, 2018; Gómez & Huici, 1999) has shifted towards these behaviours.

The process described above has been verified with language, which has traditionally been studied as a vehicle for openly transmitting negative attitudes towards protected groups; these behaviours include insults or verbal aggressions towards people in these groups. Today, open verbal aggressions towards protected groups occur less frequently, especially in certain settings such as the workplace, where there are usually rules regarding mutual respect. Nonetheless, other studies have shown that language can also act subtly (e.g., Bianchi, Piccoli, Zotti, Fasoli, & Carnaghi, 2017; Collins & Clement, 2012), giving rise to uncivil behaviours which are not openly aggressive but are equally discriminatory (Di Marco et al., 2018; Jones et al., 2016).

This study analyses the discriminatory aspects of uncivil behaviours towards lesbians and gay men (LG) in Spanish workplaces. Specifically, we will focus on subtle behaviours which are expressed through the use of language during communicative interactions. We have analysed these groups because of the heavy stigmatization they have experienced in all societies until quite recently, a stigmatization of which they are still victims in some of these societies. Recent studies stress the sexual stigma (Herek & McLemore, 2013), meant as lower status
and power among people who belong to these groups. Even though in Spain the struggle of lesbian, gay, transsexual and bisexual (LGTB) people has made major inroads, giving rise to different legislative reforms (e.g., the law allowing for same-sex marriage, which also allows non-heterosexual couples to adopt children; Spanish Law 13/2005), data on discrimination against LGBT people in Spain nonetheless reveal a contradictory picture. Specifically, 56% of Spaniards believe that discriminatory behaviours towards LGBT people are still widespread (European Commission, 2015). Surveys conducted with LGBT people reveal that 31% of the workers from this group have experienced some discriminatory situation in the workplace (López, Generelo, & Arroyo, 2013). In Madrid, the capital of Spain, a homophobic aggression is reported every other day (Rosati, 2016).

The current gap between the ideal situation embodied in the laws and reality may be rooted in the presence of implicit prejudices and negative stereotypes (Cortina, 2008; Dovidio, 2001; Fiske, Dupree, Nicolas, & Swencionis, 2016; Hebl, Bigazzi, Mannix, & Dovidio, 2002; Jones et al., 2016). That is, even though most members of Spanish society reject expressions of discrimination, these prejudices and stereotypes may still be shaping people’s behaviour without them being aware of it.

Starting with a literature survey of the findings on the relationship between language and discrimination on the one hand and workplace incivility and open and subtle discriminatory processes on the other, we will explore the results of the study carried out in Spain to achieve the goal of this research. Finally, we will highlight the practical implications for organizations that want to build a non-discriminatory and inclusive workplace.

**Language as a vehicle of discrimination**

Even though the majority of societies reject and condemn all kinds of discrimination, the international data on perceived discrimination among protected groups are still alarming (e.g., Comisión Europea, 2015). To explain this dissonance, numerous studies state that prejudices and negative stereotypes, which are behind these behaviours, have often shifted to the implicit level, transforming the way they are harnessed and expressed (e.g., Dovidio, 2001; Jones et al., 2016). For example, people who have been raised in extremely macho environments may have shifted their opinion on the role of women in society throughout their lifetime thanks to the influence of the people with whom they have lived or interacted as adults. Nonetheless, the values acquired previously may not have fully disappeared and may be present implicitly. This process can even affect these people’s behaviour in the way they treat women who do not align with traditional gender roles.

In line with the above, in recent years numerous studies have examined the nexus between language, communication and discrimination (e.g., Cocchiara, Bell, & Casper, 2016; Dueñas, Pontón, Belzunegui, & Pastor, 2016; Ng, 2007; Sachdev, 2007). Several perspectives have been adopted in these studies: while some of them have focused on the effects — both implicit and explicit — of
Prejudices and stereotypes expressed through language in the victims and on the quality of interactions (e.g., Collins & Clement, 2012), others have probed how a certain kind of accent or dialect affects the receiver’s perceptions and decision-making (e.g., Gowen & Britt, 2006). Yet other studies have examined how language and the use of labels, especially derogatory ones, affect the people targeted by them (e.g., Bianchi et al., 2017).

Prejudices and stereotypes can shape language without people being aware of it (Collins & Clement, 2012; Sutton, 2010), giving rise to implicit discrimination. According to Ng (2007), the discriminatory potential of language can take on different aspects. First, the lack of knowledge of a given language may be the legal justification for treating certain groups in a discriminatory fashion. One example is an employer’s prejudices towards foreign candidates, which they shield behind the pretext of the candidate’s lack of knowledge of the language of the majority group.

Secondly, language can reflect historical inequalities among the social groups in a given society. One example of this is sexist or racist language, which reproduces — oftentimes without the interlocutors realizing it — the stereotypes and power inequality which have long characterized, and continue to characterize, intergroup relations between men and women or among different ethnic groups.

Thirdly, if we consider language as a social act, it could be a discriminatory behaviour in and of itself through choice of words or certain grammatical constructions (e.g., active versus passive constructions), which tend to focus the interlocutor’s attention on a given aspect or content within the discourse. Language can also be a discriminatory act in monolingual or bilingual contexts: in the former, if one chooses to use technical jargon which is unclear to the majority even if all the persons involved in a given communicative interaction share the same language; in the latter, when one of the languages not spoken by all the interlocutors is chosen.

The fourth and final aspect that Ng (2007) takes into account in his study is the normalization and standardization of discriminatory language. Stereotypes enter the daily language, reproducing the power inequality among groups and taking root in popular beliefs. Through primary and secondary socialization in the family, at school and in peer groups, we learn expressions and ways of speaking whose discriminatory nature is concealed. One example is the use of the masculine gender to refer to a group of men and women, a consequence of women’s invisibility in the past.

The discriminatory forms of language are often manifested subtly, and there are doubts regarding the level of awareness of the people who perpetrate these acts. A joke, for example, could conceal its sexist content behind humour and not be perceived as damaging by the people who tell or hear it. Nonetheless, it could be propagating traditional gender roles or denigrating women. Given the ambiguity of these behaviours and the lack of clarity regarding the intention to damage the interlocutors, it is possible to classify these acts as uncivil because they violate the rules of mutual respect established in a given context without being openly discriminatory. Uncivil acts in the workplace began to be studied in the late...
Subtle discrimination and workplace incivility

Subtle discrimination can be manifested in all spheres of life, including the workplace. In the late 1990s, Andersson and Pearson (1999) began to study behaviours which are not openly aggressive but which nonetheless show a lack of respect towards the people receiving them. Their studies referred to workplace incivility, the hallmarks of which are the low intensity of the acts carried out and the high degree of ambiguity when attributing to the perpetrator the intentionality of those behaviours. Shouting, insulting a colleague or making fun of a colleague are all acts that could be considered inoffensive, be attributed to other causes (e.g., the perpetrator having a bad day) or be considered an expression of a more complex phenomenon which may fit within the behaviours defined as negative (Andersson & Pearson, 1999; Pearson, Andersson, & Porath, 2000; Pearson et al., 2001).

Recent studies have found that workplace incivility can be an expression of prejudices and negative stereotypes towards people belonging to vulnerable groups (e.g., Cortina, 2008). Therefore, uncivil acts at work may be aimed at expressing — either consciously or unconsciously — the prejudices and negative stereotypes that have previously been internalized by the person. Researchers talk specifically about ‘selective’ uncivil behaviours (Cortina, Kabat-Farr, Leskinen, Huerta, & Magley, 2013; Cortina, Magley, Williams, & Langhout, 2001), that is, those primarily targeted at vulnerable groups. Indeed, studies conducted in the United States (Cortina et al., 2013, 2001) found that women were the recipients of significantly more uncivil acts than men, and the same was found in the case of Black workers compared to their white counterparts.

Workplace incivility can be manifested in different ways. The scale developed by Cortina et al. (2013, 2001) refers to several acts which entail being isolated, being the recipient of yelling or insults, being the target of disparaging language, being the victim of inappropriate jokes, etc. As is clear, the inappropriate use of language is considered the vehicle of uncivil behaviours and ultimately of prejudices and negative stereotypes. The purpose of this research is to identify the verbal acts perceived as uncivil by LG workers which might potentially be an expression of subtle discrimination.

Method

This study is based on a broader project undertaken with the objective of analysing the experience of LG persons in Spanish workplaces. With this goal in mind, 39 in-depth interviews were held in different Spanish cities. While the interview touches upon different topics (e.g., the coming-out process, the influence of sociocultural factors in the experience of LG people, etc.), this study considers the results related to language as a vehicle of uncivil acts.
The choice of in-depth interviews as a data-collection technique is due to the sensitivity of the topic at hand (King, 2004a). This data-collection technique allows a trusting relationship to be created between the interviewer and interviewee, helping to shed light on a phenomenon from the perspective of the people involved in it (King, 2004a). Given the difficulty of finding participants, we used the snowballing approach (Miles & Huberman, 1994), which activates existing social networks starting with the first participants. Thus, the description of the research was published on the website of the National Federation of Lesbians, Gays, Transsexuals and Bisexuals (Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales — FELGTB) of Spain. As the word got out, the first volunteers got in touch with the research group, who travelled to the places where the participants lived. After the interviews, we asked the interviewees to get in touch with their friends and acquaintances who may be interested in participating. A total of 24 lesbians and 15 gay men were interviewed. They had different levels of education (18% secondary school, 56% bachelor’s degrees and 36% post-graduate degrees), and their mean age was 36.18 years old ($SD = 8.72$). They were all working or had been working in the past six months, and they represented different activity sectors, including construction, education, finance, marketing, health, etc. (see Table 1).

The interviews were held by the first author and lasted between 60 and 90 minutes. They were all held in neutral settings (e.g., cafés) and never at the workplace, so that the participants could freely discuss their experiences at work. After an initial set of questions to break the ice (e.g., ‘What is your job?’, ‘How many people work with you?’), the interview explored the participants’ work experience with regard to their sexual orientation via questions aimed at exploring the coming-out process and any uncivil behaviours they have perceived (e.g., ‘What is it like to work in this organization in terms of your sexual orientation?’, ‘Are your colleagues aware of your sexual orientation?’, ‘Have you heard any comments about LG people at work?’, etc.).

The data collection ended when saturation was reached (Morse, 2000), that is, when new data did not contribute any new information to the research.

The interviews were recorded and transcribed verbatim. Conversational transcription was done in order to not lose any information coming from nonverbal communication (D’Agostino, 2007). This transcription allowed us to use conventional signs to reproduce in writing the pauses, silences, hesitations, etc., of the participants so they could be borne in mind during the analysis process. The

Table 1. Sociodemographic characteristics of the sample.

|       | Participants | Mean age ($SD$) | Secondary school | Bachelor’s | Post-graduate |
|-------|--------------|-----------------|------------------|------------|--------------|
| L     | 24           | 34.83 (7.81)    | 16.66            | 54.17      | 29.17        |
| G     | 15           | 38.33 (9.90)    | 20.00            | 60.00      | 20.00        |
data were analysed using the software Atlas.ti 7, a tool that helps systematize the relevant data. The technique used for the analysis is called Template Analysis (King, 2004b), which enables codes to be found a priori (before holding the interviews), thanks to the literature review, as well as a posteriori (after holding the interviews). For example, the literature suggests that jokes, pranks and direct aggression can be discriminatory behaviours expressed via language (e.g., Douglass, Mirpuri, English, & Yip, 2016), among other possibilities, and for this reason, these elements were included in the list of codes developed a priori. Once the interviews were analysed, other codes were added to the initial list, and those which were not reflected in the information analysed were eliminated or changed. For example, we decided to eliminate the ‘direct aggressions’ code given that most of the experiences recounted by the participants entailed more subtle negative behaviours.

The rigour of the data analysis was guaranteed through systematic teamwork. Therefore, the list of codes (a priori) was developed separately by each of the authors. The results of this individual work were compared before beginning the data analysis. The authors reach agreement on the codes identified in the majority of cases, and an adjustment of the labels attributed was only needed once. Cases in which there was any disagreement were resolved through debate. After identifying the first list of categories, the first and second authors analysed the interviews individually, leading to changes in that list. Throughout the data analysis, the authors held weekly meetings to discuss the results and resolve any cases of disagreement via debate.

During the analysis process, the most important categories related to the research question of this study came clearly into focus. Below are the results of the analysis process, with an emphasis on the results related to discriminatory behaviours towards the LG workers associated with the use of language. The names used in the quotes are fictitious in order to guarantee the anonymity of all the participants.

### Results

The analysis of the interviews showed that LG people are the victims of uncivil acts in the workplace in Spain. These acts are expressed in different ways, such as through isolation, but they mostly occur through the use of language. Among the uncivil behaviours via language, there is a set of experiences which underscore the existence of prejudices and negative stereotypes, which are manifested subtly in social interactions.

Among the most common uncivil acts, we find the use of derogatory labels. The words ‘marica’ and ‘maricón’ (both of which could be translated as ‘faggot’) are commonly used to refer disparagingly to a gay person, as recounted by the informant Alejandro. In a previous job he held in the construction industry, after reprimanding a subordinate for working without the required equipment, he got the following response:
A faggot is going to come and give me orders! (G, Alejandro)

As can be seen in this quotation, not only was the response disparaging, but it also implicitly questioned the supervisory abilities of the participant due to his sexual orientation. As Ng (2007) reminded us in his classification, language can reproduce historical power inequalities: in the past, it was unthinkable for an openly homosexual person to occupy a position of power. This belief is reproduced in the words of the worker above, who when angered instinctively expressed the stereotypes and prejudices he possesses via language.

Generally speaking, women recount fewer cases of direct uncivil attacks through disparaging language. The derogatory terms associated with lesbians (e.g., ‘bollera’ ['dyke'], ‘marimacho’ ['butch']) are used less often than male labels:

No one has attacked me for being a lesbian. I’m always afraid of that, but it’s never been direct […] In guys, I have seen them be attacked and they’ve been told ‘That faggot…’ (L, Violeta)

However, the more infrequent presence of these expressions towards lesbians may be associated with the invisibility they have experienced throughout the course of history (e.g., Juliano, 2012), especially when their physical appearance did not align with the common image many people have about lesbian women (e.g., an unfeminine woman with short hair, etc.). While in the past male homosexuality was the object of an open process of stigmatization, lesbianism was not even considered (Juliano, 2012). Language could implicitly be reflecting this invisibility.

On the one hand, labels for lesbians are heard less frequently and are still quite disparaging; however, the words ‘marica’ and ‘maricón’ have become normalized in everyday language, as claimed by the following participant:

They’re set phrases which even my father uses every now and then. ‘This is nonsense’, ‘Stop being silly, what a bunch of nonsense’ […] expressions which you always find on the street. (G, Álvaro)

According to Álvaro, these terms are not only used to refer to non-heterosexual people. While still disparaging, these forms of expression have become part of our everyday language and are often associated with something negative or someone who is wrong, regardless of the sexual orientation of the person who is being described with this adjective. As the next participant explains:

Anything that’s bad is maricón. ‘The maricón [idiot] did this, what a mariconada [idiotic thing to do]’ or ‘What a maricón [idiot] he is’. (G, Alejandro)

As we can see, several participants stress how over time the words ‘maricón’, ‘mariconada’, etc., have lost their original meaning and are less associated with sexual orientation. Nonetheless, the negative charge which these terms have always carried has not vanished. Unconsciously, the prejudices and
negative stereotypes anchored in these expressions have become visible via language.

Another uncivil behaviour that the participants have witnessed is spreading jokes whose main characters are LG people. These jokes are told even when the teller knows that there are non-heterosexual persons around them. According to the LG interviewees, their colleagues justify this by the humorous aspect of these behaviours without taking into account the fact that they are expressing negative attitudes towards and negatively affecting the LG people present.

[In my previous job] they would tell humiliating, ugly jokes and there I wasn’t as strong as I was later in my other job to say, ‘What are you saying?’ [I would hear] unfair things and unpleasant comments and I was incapable […] I didn’t support them, I remained silent. (L, Elena)

It is important to bear in mind that the degree to which LG persons reveal their sexual orientation varies according to the person, context and situation (Clair, Beatty, & MacLean, 2005; Ragins, 2008), and this determines the LG workers’ reactions to the comments and jokes that they hear at the workplace. In the previous case, the participant had not yet come out and her image did not reflect the one that society associates with lesbians. Admonishing a colleague for having offended LG groups may be an act of civility, but it could give rise to doubts about the other person’s sexual orientation. On the other hand, not reacting after an event of this kind creates a sense of impotence that affects LG workers.

As mentioned above, it is possible to consider language a social act (Ng, 2007). This act can sometimes be revealed to be discriminatory. One example is questions that are inappropriate or out of place in the workplace (e.g., questions about one’s private life), as illustrated by the next participant’s story, after she informed her boss of her sexual orientation and forthcoming wedding:

[…] So, then we started talking. ‘Why are you getting married? Do you think it’s necessary?’ This is a topic of conversation that does not usually arise when you’re talking to a ‘normal’ [ironic] couple. Between a guy and girl. ‘Why are you getting married?’ and ‘Why don’t you get married?’ — it doesn’t matter. But [in my case] it was definitely ‘Why are you getting married?’, ‘Why do I want to have a family?’ and ‘Do you love her enough to have a family with her?’ (L, Inés)

The questions asked may seem innocent and not meant to harm the other party, yet they are the symptom of the failure for non-heterosexual orientations to be normalized. Heteronormativity — that is, the norms and values that define heterosexual orientation as normative and socially accepted (Losert, 2008; Warner, 1991) — still exists in Spanish society, and anything that does not align with these norms is the target of questions and curiosity. A common and seldom-noticed event for heterosexual couples, like getting married, becomes a focal point of attention for LG people.

As the same participant recounts, in some cases the comments can become even more intrusive, touching on aspects of their private life which are rarely
shared in the workplace. This could be related to the image of promiscuity (Rosenfeld, 2009), which was associated with non-heterosexual people for years and which still exists in some sectors of society today.

The absence of language has also been shown to be a discriminatory social act. One example is LG people who cannot share information about their family or free time because they implicitly convey information about their sexual orientation (such as when they talk about activities they have done with their partner on the weekend). The absence of questions to LG colleagues can be experienced as rejection:

[There are] times when I feel rejected [referring to her boss]; he prevents me from saying, that is, from speaking. (L, Inés)

The rejection expressed through absence can also be considered an uncivil act and can convey prejudices and negative stereotypes: given the lack of normalization of non-heterosexual people, the preference is to avoid any topics that refer to the other person’s sexual orientation, even implicitly.

Finally, language once again becomes uncivil and simultaneously discriminatory simply via grammatical structures (Ng, 2007). Dorleta, an employee in a public institution, mentions this regarding the interaction among her colleagues and a lesbian user:

I didn’t deal with her directly, but when I heard the comments […] they used the word ‘lesbian’ and then descriptive adjectives: ‘That lesbian, she’s imposing, she’s really aggressive, she’s rude!’ […] It was like associating in the same sentence her sexual orientation … I mean, you don’t say, ‘This heterosexual woman is aggressive, who did she think she was’. You don’t say it, so why do you insert the word ‘lesbian’ in the middle? (L, Dorleta)

We can see how in the sentence itself a user’s aggressiveness is associated with her sexual orientation, implicitly becoming a feature that characterizes lesbians as a group. Once again, language is implicitly the bearer of heterosexuals’ stereotypes about LG groups.

Discussion
The results presented above show that LG workers perceive themselves to be the victims of uncivil acts. These acts are largely expressed through language, which transmits prejudices and negative stereotypes related to non-heterosexual orientations. The use of derogatory labels for LG people, referring to homosexuality as something negative, as well as jokes, inappropriate questions or the absence of questions about daily life, and/or the grammar constructions themselves are the outcome of prejudices and negative stereotypes about language and vice versa (Collins & Clement, 2012). In the majority of cases, prejudices and negative stereotypes are present implicitly: language acts as a ‘barometer’ (Sutton, 2010) that reveals people’s real attitudes and beliefs towards their LG colleagues.
These behaviours are problematic because it is difficult to identify their discriminatory side. A joke or the absence of questions about one’s personal life could be seen as inoffensive acts. A joke could be excused by its humorous veneer, and the lack of questions could be interpreted as excessive respect for the LG colleague’s privacy. Furthermore, an inability to identify the discriminatory nature of certain behaviours prevents us from being able to all join forces in fighting against these expressions. Failing to recognize an enemy is an obstacle to combating that enemy and a threat for organizations that want to educate and train their workers in respect for differences.

Several factors can shape the relationship between language, prejudices and negative stereotypes, among them the sense of belonging to a given group and social norms (Collins & Clement, 2012). Thus, previous studies (e.g., Collins, Biernat, & Eidelman, 2009) have shown that people show more prejudices when they talk about members of other ethnic groups. Obviously, each person’s ethnic group cannot be changed, but a sense of belonging can be created via other factors, creating organizational groups that include a set of workers with shared objectives (Cortina, 2008; Hewstone, Rubin, & Willis, 2002; Pettigrew, 1998).

Social and organizational norms agreed upon by the majority can also moderate the relationship between language, prejudices and negative stereotypes (Collins & Clement, 2012). This has major implications for organizations that want to develop an inclusive, discrimination-free setting. Establishing rules of respect and conveying them through continuous training of workers is the first step in limiting the adverse effects of discriminatory language. Therefore, making these kinds of behaviours and their consequences for their victims visible, setting punishments for people who do not respect these rules and/or providing an anonymous complaint system for workers who feel like the victims of prejudice (Capell, Dolan, & Tzafrir, 2013; Di Marco, Arenas, Munduate, & Hoel, 2015) are good practices that could foster respect for anti-discrimination rules (Dovidio, Abad-Merino, & Tabernero, 2017). Supervisors are key actors throughout this entire process and crucial to ensuring that the people who feel affected perceive a climate of respect and trust when the rules of mutual respect fail (Arenas, Di Marco, Munduate, & Euwema, 2017; Di Marco, 2017).

Social norms can also be effective when dealing with workers whose prejudices and negative stereotypes have become subtle so that they do not ‘lose face’ with the people around them. That is, sometimes subtle discriminatory behaviour can be carried out by people who are not aware of the discriminatory facet of their acts, while other times people mask their real attitudes towards a given group behind unimportant behaviours. Social and organizational norms can put a stop to these behaviours (Tajfel, 1984).

We have been able to underscore how easily discriminatory messages are insinuated into daily language. However, even their absence can be a symptom of prejudices and negative stereotypes, as in the case of the lack of questions about LG people’s everyday lives. So where is the boundary between language that is and is not discriminatory? This question links up with the reflection on the rootedness of heteronormativity in society and workplaces (Losert, 2008; Warner, 1991). This concept refers to tacit norms which mean that one does not question the sexual orientation of a new acquaintance, colleague, etc., and that heterosexuality is
considered ‘normal’. These norms determine some people’s surprised reactions when they discover that a colleague is LG and make them question another person’s sexual orientation only when they do not align with the image of femininity or masculinity that is predominantly accepted in society. In a context of heteronormativity, questions about the personal life of an LG colleague are avoided in order to prevent ‘embarrassing’ situations. Likewise, discriminatory language towards these groups becomes normalized, especially in job sectors which are traditionally highly masculinized (e.g., banking, finance, construction, sport, etc.). It is essential to reflect on this phenomenon in order to understand behaviours that are apparently inoffensive but are actually harming LG people’s well-being (Pérez, Correa, & Castañeda, 2013).

It should be borne in mind that uncivil discriminatory language affects not only the victims (e.g., the intention to leave the job increases, the job satisfaction and the well-being decrease, etc.) and the organization (e.g., lower productivity, higher rotation, etc.) but also the colleagues who witness these actions. This type of language, just like all uncivil behaviours, can be contagious inasmuch as they are capable of unleashing spirals of violence. These processes can worsen the working climate with consequences for both people and organizations (Jones, Arenas, Nittrouer, Alonso, & Lindsey, 2017; Pearson et al., 2001).

It is necessary to highlight several limitations of this study, including the lack of data on bisexual people. Furthermore, the mean age of the participants is low, so this study may not reflect the reality of older LG persons. Future studies should bear these limitations in mind.

Future studies should also explore what heterosexual workers think of the discriminatory charge of certain kinds of language. Are they aware of the damaging potential of certain words? Do they know that certain expressions are the result of implicit prejudices and stereotypes?

Furthermore, it is important to study the effectiveness of training systems and the interventions carried out. Is it possible to modify implicit stereotypes and prejudices in the short or middle term?

The process of building inclusive organizations is ongoing and takes place on a day-to-day basis (Di Marco, Arenas, Euwema, & Munduate, 2017). Engaging in periodic training involving supervisors, human resources managers, executives and perhaps workers’ representatives to make prejudices, stereotypes and the social norms and values transmitted through language more explicit somehow guarantees that the key actors in the organization are socialized with such deviant processes, which may jeopardize the attempts to build and maintain an inclusive workplace.

Note

1. Translator’s note: ‘nonsense’ in this quote is a translation of the Spanish word ‘mariconada’, which derives from the word ‘maricón’.
El lenguaje discriminatorio en contextos laborales: desenmascarando prejuicios y estereotipos

En los últimos años, numerosos han sido los esfuerzos por educar y crear sociedades y organizaciones más inclusivas. Gracias a la lucha contra la discriminación, muchos comportamientos que en el pasado perjudicaban abiertamente los derechos de grupos minoritarios o protegidos (e.g., mujeres, LGBTQ, personas con discapacidad, etc.) han ido disminuyendo. No obstante, investigaciones recientes revelan que los procesos afectivos — responsables de prejuicios (actitudes negativas hacia los miembros de un determinado grupo) — y cognitivos — responsables de estereotipos negativos (creencias sobre dichos grupos) (Mor Barak, 2017) — no han desaparecido, sino que han cambiado la forma de manifestarse, siendo potenciales fuentes de comportamientos discriminatorios sutiles (Cortina, 2008; Jones, Peddie, Gilrane, King, & Gray, 2016; Moya, 1997). Es hacia dichos comportamientos que se ha desplazado el interés de los/as investigadores/as (Di Marco, Hoel, Arenas, & Munduate, 2018; Gómez & Huici, 1999).

El proceso previamente descrito se ha verificado con el lenguaje, que tradicionalmente ha sido estudiado como vehículo para transmitir abiertamente actitudes negativas hacia grupos protegidos: es el caso de los insultos o agresiones verbales hacia personas de dichos grupos. Hoy en día, las agresiones verbales abiertas hacia grupos protegidos ocurren con menos frecuencia, sobre todo en ciertos entornos como el ámbito laboral donde, en la mayoría de los casos, existen normas de respeto mutuo. No obstante, otras investigaciones han demostrado que el lenguaje puede actuar también de forma sutil (e.g., Bianchi, Piccoli, Zotti, Fasoli, & Carnaghi, 2017; Collins & Clement, 2012), dando lugar a comportamientos incívicos, no abiertamente agresivos, pero con una carga discriminatoria igualmente dañina (Di Marco et al., 2018; Jones et al., 2016).

El presente estudio analiza el potencial discriminatorio de los comportamientos incívicos hacia el colectivo de personas lesbianas y gays (LG) en los contextos laborales españoles. En concreto, nos centraremos en aquellos comportamientos sutiles que se manifiestan a través del uso del lenguaje durante las interacciones comunicativas.

Hemos analizado estos colectivos por la fuerte estigmatización que han vivido hasta hace pocos años en todas las sociedades y de la que todavía siguen siendo víctimas en algunas de ellas. Estudios recientes hacen hincapié en el estigma sexual (Herek & McLemore, 2013) entendido como la inferioridad de estatus y de poder que sufren las personas que pertenecen a dichos colectivos. Si bien en España la lucha de los colectivos de personas lesbianas, gays, transexuales y bisexuales (LGTB) ha alcanzado importantes logros, dando lugar a diversas reformas legislativas (e.g., la ley que da paso...
al matrimonio entre las personas del mismo sexo y que, además, permite a las parejas no heterosexuales adoptar niños/as; Ley 13/2005), los datos sobre discriminación hacia las personas LGTB en España dejan entrever una imagen contradictoria. Así pues, el 56% de los/as españoles/as considera que los comportamientos discriminatorios hacia las personas lesbianas, gays y bisexuales siguen estando difundidos (Comisión Europea, 2015). Las encuestas llevadas a cabo con personas LGTB ponen de manifiesto que el 31% de los/as trabajadores/as de estos colectivos han experimentado alguna situación discriminatoria en los contextos laborales (López, Generelo, & Arroyo, 2013). De hecho, en la capital española, se registra una agresión homófoba cada dos días (Rosati, 2016).

La brecha existente entre la situación ideal presentada a nivel legislativo y la realidad podría estar arraigada en la presencia de prejuicios y estereotipos negativos a nivel implícito (Cortina, 2008; Dovidio, 2001; Fiske, Dupree, Nicolas, & Swencionis, 2016; Hebl, Bigazzi, Mannix, & Dovidio, 2002; Jones et al., 2016). Es decir, si bien la mayoría de la sociedad rechaza todas las manifestaciones de discriminación, dichos prejuicios y estereotipos podrían estar moldeando los comportamientos de las personas sin que ellas sean conscientes de ello.

Partiendo de una revisión de los hallazgos sobre la relación entre lenguaje y discriminación, por un lado, y comportamientos incívicos en el trabajo y procesos discriminatorios abiertos y sutiles, por otro lado, exploraremos los resultados del estudio llevado a cabo en España con el fin de alcanzar el objetivo de esta investigación. Finalmente, subrayaremos las implicaciones prácticas para aquellas organizaciones que quieran educar en la no discriminación, con el objetivo de construir contextos laborales inclusivos.

**El lenguaje como vehículo de discriminación**

A pesar de que la mayoría de las sociedades rechazan y condenan todo tipo de discriminación, los datos internacionales sobre discriminación percibida por los distintos grupos protegidos siguen siendo alarmantes (e.g., Comisión Europea, 2015). Para explicar esta disonancia, numerosas investigaciones afirman que los prejuicios y estereotipos negativos — responsables de dichos comportamientos — en muchos casos se han trasladado a un nivel implícito, transformando la manera en que éstos son vehiculados y expresados (e.g., Dovidio, 2001; Jones et al., 2016). Por ejemplo, las personas que han crecido en un entorno altamente machista podrían haber cambiado su opinión acerca del rol de las mujeres en la sociedad a lo largo de su vida, gracias a la influencia de las personas con las que han convivido o con las que se han relacionado en la edad adulta. No obstante, los valores adquiridos previamente podrían no haber desaparecido del todo y estar presentes a un nivel implícito. Este proceso podría llegar a afectar al comportamiento de dichas personas en su trato hacia las mujeres que no se alinean con los roles de género tradicionales.

En línea con lo afirmado previamente, en los últimos años, numerosas investigaciones han estudiado el nexo existente entre lenguaje, comunicación y discriminación (e.g., Cocchiara, Bell, & Casper, 2016; Dueñas, Pontón,
Belzunegui, & Pastor, 2016; Ng, 2007; Sachdev, 2007). Varias han sido las perspectivas adoptadas en dichos estudios: mientras algunos de ellos se han centrado en los efectos — implícitos y explícitos — de prejuzios y estereotipos vehiculados a través del lenguaje en las víctimas y en la calidad de las interacciones (e.g., Collins & Clement, 2012), otros han profundizado en cómo cierto tipo de acento o dialecto afecta a las percepciones y a la toma de decisiones del receptor (e.g., Gowen & Britt, 2006). Otras investigaciones, además, han estudiado cómo el lenguaje y el uso de etiquetas, sobre todo derogatorias, afectan a las personas a las que son dirigidas (e.g., Bianchi et al., 2017).

Prejuzios y estereotipos pueden moldear el lenguaje sin que las personas sean conscientes de ello (Collins & Clement, 2012; Sutton, 2010), dando lugar a discriminación implícita. Según Ng (2007), el potencial discriminatorio del lenguaje puede adoptar distintos aspectos. Primero, la falta de conocimiento de un determinado lenguaje podría ser la justificación legal para llevar a cabo un tratamiento discriminatorio hacia ciertos grupos. Es el caso en que los prejuzios de un/a empleador/a hacia candidatos/as extranjeros/as se escudan detrás del pretexto de un escaso conocimiento del idioma del grupo mayoritario por parte de dicho/a candidato/a.

Segundo, el lenguaje puede reflejar desigualdades históricas entre grupos sociales presentes en la sociedad. Es el caso del lenguaje sexista o racista que reproduce, muchas veces sin que los interlocutores se den cuenta, los estereotipos y la desigualdad de poder que han caracterizado, y siguen caracterizando, las relaciones intergrupales entre hombres y mujeres o entre distintos grupos étnicos.

Tercero, si se considera el lenguaje como una acción social, esto podría ser un comportamiento discriminatorio por sí solo, a través de la elección de palabras o de ciertas construcciones gramaticales (e.g., construcciones activas vs. pasivas) que tienden a enfocar la atención del interlocutor hacia un cierto aspecto o contenido del discurso. El lenguaje, además, puede ser una acción discriminatoria en contextos monolingües o bilingües: en el primer caso, si a pesar de compartir el mismo idioma con todas las personas involucradas en una comunicación, se opta por una jerga técnica, poco clara para la mayoría; o, en el segundo caso, cuando se opta por uno de los dos idiomas no hablado por todos los interlocutores.

Cuarto y último aspecto que Ng (2007) tiene en cuenta en su trabajo es la normalización y estandarización del lenguaje discriminatorio. Los estereotipos entran en el lenguaje diario reproduciendo la desigualdad de poder entre grupos y poniendo raíces en el imaginario colectivo. A través de la socialización primaria y secundaria, en la familia, en la escuela, en los grupos de pares, se aprenden expresiones, formas de hablar que esconden su carga discriminatoria. Es el caso del uso del género masculino para referirse a un grupo de hombres y de mujeres, como consecuencia de la pasada invisibilización de las mujeres.

Las formas discriminatorias del lenguaje a menudo se manifiestan de forma sutil y existen dudas sobre el nivel de consciencia de las personas que perpetran estos actos. Un chiste, por ejemplo, podría escudar su carga sexista detrás del humor y no ser percibido como dañino por parte de las personas que lo cuentan.
o que lo escuchan. No obstante, podría estar propagando roles de género tradicionales o denigrando a las mujeres. Dada la ambigüedad de dichos comportamientos y la poca claridad acerca de la intención de dañar a los interlocutores, es posible categorizar estos actos como incívicos porque violan las normas de mutuo respeto establecidas en un determinado contexto sin ser abiertamente discriminatorios. En el ámbito laboral, los actos incívicos comenzaron a estudiarse a finales de los años noventa (Andersson & Pearson, 1999; Pearson, Andersson, & Wegner, 2001). Si bien los comportamientos incívicos en el trabajo comprenden comportamientos lingüísticos y de otro tipo, es posible que estos puedan ser expresión de prejuicios y estereotipos negativos, tal y como explicaremos a continuación.

**Discriminación sutil y comportamientos incívicos en el trabajo**

La discriminación sutil puede manifestarse en todos los ámbitos de la vida, también en el laboral. A finales de los años noventa, Andersson y Pearson (1999) empezaron a estudiar todos aquellos comportamientos que no son abiertamente agresivos pero que, al mismo tiempo, representan una falta de respeto hacia las personas que los reciben. En sus estudios hicieron referencia a los comportamientos incívicos en el trabajo, cuyos aspectos característicos residen en la baja intensidad de los actos llevados a cabo y en la elevada ambigüedad a la hora de atribuir al perpetrador la intencionalidad de dichos comportamientos. Gritar, insultar a un/a compañero/a, burlarse de él/ella son todos actos que podrían pasar por inofensivos, ser atribuidos a otras causas (e.g., un mal día de la persona que los lleva a cabo) o que podrían ser expresión de un fenómeno más complejo y que posiblemente se encuadra dentro de aquellos comportamientos definidos como negativos (Andersson & Pearson, 1999; Pearson, Andersson, & Porath, 2000; Pearson et al., 2001).

Estudios recientes han hallado que los comportamientos incívicos en el trabajo podrían ser una manifestación de prejuicios y estereotipos negativos hacia personas pertenecientes a colectivos vulnerables (e.g., Cortina, 2008). Así pues, es posible que los actos incívicos en el trabajo estén dirigidos a manifestar, consciente o inconscientemente, prejuicios y estereotipos negativos interiorizados previamente por el individuo. En concreto, se habla de actos incívicos ‘selectivos’ (Cortina, Kabat-Farr, Leskinen, Huerta, & Magley, 2013; Cortina, Magley, Williams, & Langhout, 2001), es decir, dirigidos en mayor medida a ciertos colectivos conside-rados vulnerables. Así pues, investigaciones llevadas a cabo en Estados Unidos (Cortina et al., 2013, 2001) hallaron que las mujeres reciben significativamente más actos incívicos que los hombres; lo mismo se encontró en el caso de los/as trabajadores/as de raza negra con respecto a los/as trabajadores/as blancos/as.

Los comportamientos incívicos en el trabajo pueden manifestarse de distinta manera. En la escala desarrollada por Cortina y compañeras (Cortina et al., 2013, 2001) se hace referencia a varios actos que comprenden el aislamiento, recibir gritos o insultos, ser objeto de un lenguaje despectivo, ser víctimas de bromas inapropiadas, etc. Como es fácil observar, el uso inapropiado del lenguaje es considerado el vehículo de actos incívicos y, en última instancia, de prejuicios...
y estereotipos negativos. El objetivo de esta investigación es identificar los actos lingüísticos percibidos como incívicos por los/as trabajadores/as LG y que, potencialmente, podrían ser manifestación de discriminación sutil.

**Método**

El presente estudio es parte de un proyecto más amplio realizado con el fin de analizar la experiencia de las personas LG en los contextos laborales españoles. Con este objetivo se llevaron a cabo 39 entrevistas en profundidad en distintas ciudades españolas. Si bien la entrevista abarcaba distintas temáticas (e.g., el proceso de coming out o revelación de la orientación sexual, la influencia de aspectos socio-culturales en la experiencia de las personas LG, etc.), este trabajo recoge aquellos resultados relacionados con el lenguaje como vehículo de actos incívicos.

La elección de la entrevista en profundidad como técnica de recogida de datos es debida a la sensibilidad de la temática tratada (King, 2004a). Esta técnica de recogida de datos permite crear un entorno de confianza entre entrevistador/a y entrevistado/a, facilitando la comprensión de un fenómeno partiendo de la perspectiva de las personas participantes (King, 2004a). Dada la dificultad para encontrar participantes se utilizó el método de la bola de nieve (Snowballing Approach, Miles & Huberman, 1994), que permite activar las redes sociales existentes a partir de los primeros participantes. Así pues, la descripción de la investigación se publicó en la página web de la Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales (FELGTB) de España. Gracias a la difusión de la noticia, los/as primeros/as voluntarios/as se pusieron en contacto con el grupo de investigación que se desplazó a los lugares de residencia de los participantes. Tras la entrevista se pidió a los/as entrevistados/as su colaboración para ponernos en contacto con amigos/as y conocidos/as que pudieran estar interesados/as en participar. En total se entrevistaron 24 lesbianas y 15 gays, con distintos niveles de educación (18% estudios secundarios; 56% estudios de grado y 36% estudios de posgrado) y cuya edad media fue de 36.18 años ($DT = 8.72$). Todos/as estaban trabajando o habían estado trabajando en los últimos seis meses; estaban representados distintos sectores de actividad, entre ellos construcción, educación, finanzas, marketing, salud, etc. (véase Tabla 1).

Las entrevistas fueron realizadas por la primera autora y duraron entre 60 y 90 minutos. Todas ellas se llevaron a cabo en entornos neutros (e.g., cafeterías), y nunca en los entornos de trabajo, para que los/as participantes pudieran expresar libremente su experiencia en el contexto laboral. Tras un primer bloque de

| Participantes | Edad media ($DT$) | Nivel de estudio % |
|---------------|-------------------|--------------------|
|               |                   | Escuela secundaria | Grado  | Postgrado |
| L 24 34.83 (7.81) | 16.66            | 54.17              | 29.17  |
| G 15 38.33 (9.90) | 20.00            | 60.00              | 20.00  |
preguntas para romper el hielo (e.g., ‘¿Qué funciones desarrollas en tu trabajo?’, ‘¿Cuántas personas trabajan contigo?’), la entrevista se adentraba en la experiencia laboral de las personas participantes con respecto a su orientación sexual, con preguntas dirigidas a explorar el proceso de coming out y los comportamientos incívicos percibidos (e.g., ‘¿Cómo es trabajar en esta organización con respecto a tu orientación sexual?’, ‘¿Tus compañeros/as de trabajo conocen tu orientación se-xual?’, ‘¿Has escuchado comentarios acerca de las personas LG en tu trabajo?’, etc.).

La recogida de datos terminó una vez alcanzada la saturación (Morse, 2000), es decir, cuando nuevos datos no aportaban ninguna información nueva a la investigación.

Las entrevistas fueron grabadas y transcritas literalmente. Se llevó a cabo la transcripción conversacional para no perder la información derivada de la comunicación no verbal (D’Agostino, 2007). Dicha transcripción permite reproducir por escrito, a través de unos signos convencionales, las pausas, los silencios, las hesitaciones, etc. de los/as participantes para que se tengan en cuenta durante el proceso de análisis. Los datos fueron analizados a través del software Atlas.ti 7, una herramienta que facilita la sistematización de los datos relevantes. La técnica usada para el análisis es la que se denomina Template Analysis (King, 2004b), que permite encontrar códigos a priori (antes de llevar a cabo las entrevistas), gracias a la revisión de la literatura, y a posteriori (tras llevar a cabo las entrevistas). Por ejemplo, la literatura sugiere que los chistes, las bromas y las agresiones directas pueden ser, entre otros, comportamientos discriminatorios que se manifiestan a través del lenguaje (e.g., Douglass, Mirpuri, English, & Yip, 2016) y, por esta razón, estos elementos se incluyeron en el listado de códigos a priori. Una vez analizadas las entrevistas, otros códigos se añadieron al listado inicial, eliminando o modificando aquellos que no se reflejaban en la información analizada. Por ejemplo, se decidió eliminar el código ‘agresiones directas’, dado que las experiencias relatadas por los participantes hacían referencia sobre todo a comportamientos negativos más sutiles.

El rigor del análisis de datos ha sido garantizado a través de un sistemático trabajo de equipo. Así pues, el listado de códigos a priori ha sido desarrollado por separado por cada uno de los/as autores/as. Los resultados de este trabajo individual han sido comparados antes de empezar el análisis de datos. Si bien en la mayoría de los casos los/as autores/as coincidían en los códigos identificados, siendo necesario sólo un ajuste acerca de las etiquetas atribuidas. En los casos en los que se ha presentado algún desacuerdo han sido resueltos a través del debate. Tras identificar el primer listado de categorías, la primera y la segunda autoras han analizado las entrevistas de forma individual, modificando dicho listado. A lo largo del análisis de datos, los/as autores/as han tenido reuniones semanales para comentar los resultados obtenidos y para solucionar los casos de desacuerdo a través del debate.

Durante el proceso de análisis se hicieron patentes las categorías más relevantes relacionadas con la pregunta de investigación del presente estudio. A continuación, se presentarán los resultados del proceso de análisis, haciendo hincapié en aquellos resultados que están relacionados con los comportamientos discriminatorios hacia los/as trabajadores/as LG, vehiculados a través del uso del lenguaje. Los nombres usados en las citas son ficticios, para garantizar el anonimato de todos los participantes.
Resultados

El análisis de las entrevistas demostró que las personas LG son víctimas de actos incívicos en el trabajo en España. Éstos se manifiestan en distintas formas, como, por ejemplo, a través del aislamiento, pero en mayor medida a través del uso del lenguaje. Entre los comportamientos incívicos vehiculados a través del lenguaje, existe un conjunto de experiencias que subrayan la existencia de prejuicios y estereotipos negativos que se manifiestan de forma sutil durante las interacciones sociales.

Entre los actos incívicos más difundidos encontramos el uso de etiquetas derogatorias. Las palabras ‘marica’ y ‘maricón’ son comúnmente usadas para referirse de forma despectiva a una persona gay, como cuenta Alejandro que, en un trabajo anterior en el sector de la construcción, tras reprender a un subordinado por estar trabajando sin el equipo adecuado, recibió la siguiente respuesta:

¡Va a venir un maricón a darme órdenes! (G, Alejandro)

Como es posible leer en la cita anterior, no sólo la respuesta fue despectiva, sino que, de forma implícita, se asiste a la desvalorización de las capacidades de supervisión del participante debido a su orientación sexual. Como recordaba Ng (2007) en su clasificación, el lenguaje puede reproducir las desigualdades de poder históricas: en el pasado, era impensable que una persona abiertamente homosexual pudiese ocupar una posición de poder. Esta creencia se reproduce en las palabras del trabajador citado que, en un momento de rabia, manifiesta instintivamente y a través del lenguaje los estereotipos y prejuicios que posee.

En general, las mujeres relatan menos casos de ataques incívicos directos a través de un lenguaje despectivo. Los términos derogatorios asociados a las mujeres lesbianas (e.g., ‘bollera’, ‘marimacho’) se utilizan menos que las etiquetas masculinas:

A mí nadie me ha atacado por ser lesbiana, siempre tengo ese temor, pero nunca ha sido algo directo […]. En chicos sí he visto que les han atacado y les han dicho ‘El maricón este…’ (L, Violeta)

No obstante, la menor presencia de estas expresiones hacia las mujeres lesbianas podría estar en línea con la invisibilidad que han experimentado en el curso de la historia (e.g., Juliano, 2012), sobre todo cuando su apariencia física no se alineaba con la imagen difundida en el imaginario colectivo (e.g., mujer poco femenina, con pelo corto, etc.). Si en el pasado, la homosexualidad masculina desencadenaba un proceso de estigmatización abierto, el lesbianismo no estaba ni siquiera contemplado (Juliano, 2012). Implícitamente, el lenguaje podría estar reflejando esta invisibilidad.

Sí, por un lado, las etiquetas hacia las lesbianas se escuchan con menos frecuencia y siguen manteniendo una fuerte carga despectiva, por otro lado, las palabras marica y maricón se han normalizado en el lenguaje del día a día, como afirma el siguiente participante:
Son frases hechas, que incluso mi padre puede utilizar de vez en cuando ‘Esto es una mariconada’, ‘Deja de hacer bobadas, ¡qué vaya mariconadas que haces!’ […] expresiones que están al cabo de la calle continuamente’. (G, Álvaro)

Según Álvaro, dichos términos no se utilizan sólo para referirse a una persona no heterosexual. Estas formas de expresarse, si bien siguen siendo despectivas, han entrado en el lenguaje diario y a menudo se asocian a algo negativo o a alguien que se ha equivocado, más allá de la orientación sexual de la persona a la que se dirige este adjetivo. Como explica el siguiente participante:

‘Todo, si es malo, es maricon’, ‘El maricon este, vaya mariconada que ha hecho’, o ‘Vaya que maricon que está’. (G, Alejandro)

Como podemos ver, varios participantes subrayan cómo a lo largo del tiempo las palabras maricón, mariconada, etc., han perdido su significado original, atenuándose la asociación con la orientación sexual. No obstante, la carga negativa que desde el principio estos términos poseían, no se ha difuminado. De forma inconsciente, los prejuicios y los estereotipos negativos anclados a estas expresiones se hacen visibles a través del lenguaje.

Otro comportamiento incívico que los participantes han presenciado es la difusión de chistes cuyos protagonistas son personas LG. Dichas bromas se realizan aun sabiendo que dentro del mismo entorno hay personas no heterosexuales. Según las personas LG entrevistadas, los/as compañeros/as de trabajo se justifican detrás del aspecto humorístico de estos comportamientos, no teniendo en cuenta que, por un lado, están expresando actitudes negativas y que, por otro lado, están afectando negativamente a las personas LG allí presentes.

[En mi anterior puesto de trabajo] contaban chistes vejatorios y feos y yo ahí no tenía esa fuerza que luego tuve en mi otro puesto de trabajo para decir ‘¿Qué estás diciendo?’ [Escuchaba] cosas injustas y comentarios desagradables que yo no era capaz… […] No los apoyaba, yo me quedaba callada. (L, Elena)

Hay que recordar que el grado en el que las personas LG revelan su orientación sexual varía según el individuo, el contexto y la situación (Clair, Beatty, & MacLean, 2005; Ragins, 2008), y determina las reacciones de los/as trabajadores/as LG a los comentarios y chistes que escuchan en el ámbito laboral. En el caso anterior, la participante no había llevado a cabo el proceso de coming out y su imagen no respondía a la que la sociedad asocia al colectivo de mujeres lesbianas. Amonestar a un/a compañero/a por haber ofendido a los colectivos de personas LG, si bien es un acto de civismo, podría dar lugar a dudas acerca de la orientación sexual de la otra persona. Por otro lado, no reaccionar tras eventos de este tipo crea un sentimiento de impotencia que afecta a los/as trabajadores/as LG.

Como se ha comentado anteriormente, es posible considerar el lenguaje como una acción social (Ng, 2007). Dicha acción puede revelarse, algunas veces, discriminatoria. Es el caso de las preguntas inapropiadas o inoportunas dentro
del contexto laboral (e.g., preguntas sobre la vida privada), como demuestra el relato de la siguiente participante, tras informar a su jefe acerca de su orientación sexual y de su próxima boda:

[... ] A partir de ahí, estuvimos hablando. ‘¿Por qué te casas?, ¿Lo ves necesario?’.
Es un tema de conversación que no se suele tener cuando hablas con una pareja ‘normal’ [írónico]. Entre chico y chica ‘¿Por qué te casas?’ y ‘¿Por qué no te casas?’ da lo mismo. Pero [en mi caso] sí era ‘¿Por qué te casas?’, ‘¿Por qué quiero tener familia?’ y ‘¿Tanto la quieres como para tener familia con ella?’ (L, Inés)

Las preguntas recibidas, si por un lado parecen inocentes y sin intención de dañar a la otra parte, por otro lado, son el síntoma de la falta de normalización de las orientaciones no heterosexuales. La heteronormatividad, es decir, las normas y los valores que definen como normativos y socialmente aceptadas las orientaciones heterosexuales (Losert, 2008; Warner, 1991), sigue existiendo en la sociedad española y lo que no se alinea a dichas normas es objeto de preguntas y curiosidad. Un evento habitual y, generalmente, poco llamativo para las parejas heterosexuales como el casarse, se transforma en un foco de atención para las personas LG.

Como nos cuenta la misma participante, en algunos casos, los comentarios llegan a ser aún más intrusivos, tocando aspectos de la vida privada que no se suelen compartir en el ámbito laboral. Esto podría estar relacionado con la imagen de promiscuidad (Rosenfeld, 2009) que durante muchos años ha sido asociada a las personas no heterosexuales y que, en parte, sigue presente en algunas franjas de la sociedad.

El lenguaje demuestra ser una acción social discriminatoria también en su ausencia. Es el caso en que las personas LG no pueden compartir información sobre su familia o su tiempo libre porque implicitamente transmiten información sobre su orientación sexual (por ejemplo, cuando se habla de las actividades desarrolladas con la pareja en el fin de semana). La ausencia de preguntas a compañeros/as LG puede ser vivida como un rechazo:

[Hay] momentos en que siento que me rechaza [hace referencia a su jefe], me priva de decir, de hablar. (L, Inés)

El rechazo manifestado a través de la ausencia puede también ser considerado un acto incívico y transmitir prejuicios y estereotipos negativos: dada la ausencia de normalización de las personas no heterosexuales, se prefiere evitar todos aquellos temas que hacen referencia a la orientación sexual de la otra persona, aunque lo hagan de forma implícita.

Finalmente, el lenguaje vuelve a ser incívico y, al mismo tiempo, discriminatorio, simplemente a través de las construcciones gramaticales (Ng, 2007). Como nos cuenta Dorleta, empleada en una institución pública, acerca de la interacción entre sus compañeros/as de trabajo y una usuaria lesbiana:
Yo no trataba directamente con ella, pero cuando escuchaba los comentarios [...] utilizaban la palabra ‘lesbiana’ y luego adjetivos calificativos: ‘Esta lesbiana, ¿qué imponente, es que es muy agresiva, es una malcriada!’ [...] era un poco asociar en una misma frase la orientación sexual...o sea, tú no dices ‘Esta heterosexual es una agresiva, qué se ha creído esta’. No lo dices, ¿por qué metes la palabra ‘lesbiana’ en medio? (L, Dorleta)

Vemos cómo en la misma frase la agresividad de la usuaria se asocia a su orientación sexual, convirtiéndose implicitamente en un rasgo que caracteriza al colectivo de mujeres lesbianas. Una vez más, el lenguaje vehicula implicitamente los estereotipos que las personas heterosexuales poseen acerca de los colectivos LG.

Discusión

Los resultados arriba presentados demuestran que los/as trabajadores/as LG perciben ser víctimas de actos incívicos. Dichos actos, se manifiestan en gran medida a través del lenguaje, que transmite prejuicios y estereotipos negativos relacionados con las orientaciones no heterosexuales. El uso de etiquetas derogatorias hacia las personas LG, hacer referencia a la homosexualidad como algo negativo, las bromas, las preguntas inapropiadas o la ausencia de preguntas sobre la vida diaria, y/o las mismas construcciones gramaticales, son el resultado de prejuicios y estereotipos negativos sobre el lenguaje y viceversa (Collins & Clement, 2012). En la mayoría de los casos, prejuicios y estereotipos negativos están presentes a un nivel implícito: el lenguaje actúa como un ‘barómetro’ (Sutton, 2010) desvelando las actitudes y las creencias reales de las personas hacia los/as compañeros/as LG.

Estos comportamientos resultan ser problemáticos porque es difícil identificar su faceta discriminatoria. Una broma o la ausencia de preguntas sobre la vida personal podrían ser vistas como actos inofensivos. Un chiste se podría excusar a través de su fachada humorística, y la falta de preguntas podría interpretarse como un excesivo respeto hacia la intimidad del/la compañero/a LG. Además, el no poder identificar la naturaleza discriminatoria de ciertos comportamientos nos impide poder reunir todas las fuerzas para luchar en contra de estas manifestaciones. No reconocer a un enemigo es un obstáculo para combatirlo y una amenaza para las organizaciones que quieran educar y entrenar a sus trabajadores/as en el respeto a las diferencias.

Varios factores pueden moldear la relación entre lenguaje, prejuicios y estereotipos, entre ellos el sentido de pertenencia a un determinado grupo y las normas sociales (Collins & Clement, 2012). Así pues, investigaciones anteriores (e.g., Collins, Biernat, & Eidelman, 2009) han demostrado que las personas muestran más prejuicios cuando hablan de miembros de otros grupos étnicos. Si, evidentemente, no se puede modificar el grupo étnico de cada persona, sí se puede crear sentido de pertenencia a través de otros factores, creando grupos organizacionales que incluyan un conjunto de trabajadores/as cuyos objetivos sean compartidos (Cortina, 2008; Hewstone, Rubin, & Willis, 2002; Pettigrew, 1998).

Las normas sociales y organizacionales consensuadas por la mayoría de personas pueden también moderar la relación entre lenguaje, prejuicios
y estereotipos (Collins & Clement, 2012). Esto da pie a importantes implicaciones para las organizaciones que quieran moldear un entorno inclusivo y libre de discriminación: establecer unas normas de respeto y transmitirlas a través de la formación continua a los/as trabajadores/as, es el primer paso para limitar los efectos adversos del lenguaje discriminatorio. Así pues, hacer visibles estos tipos de comportamientos y sus consecuencias para las víctimas, determinar sanciones para las personas que no respetan dichas normas, y/o proveer un sistema anónimo de quejas para los/as trabajadores/as que se sientan perjudicados/as (Capell, Dolan, & Tzafrir, 2013; Di Marco, Arenas, Munduate, & Hoel, 2015) son buenas prácticas que podrían fomentar el respeto a las normas sociales antidiscriminatorias (Dovidio, Abad-Merino, & Taberner, 2017). Los/as supervisores/as son actores clave a lo largo de todo este proceso y elementos cruciales para que las personas que se sientan afectadas perciban un clima de respeto y de confianza cuando las normas de respeto mutuo fallan (Arenas, Di Marco, Munduate, & Euwema, 2017; Di Marco, 2017).

Las normas sociales pueden ser efectivas también cuando nos encontramos frente a trabajadores/as cuyos prejuicios y estereotipos negativos se convierten en sutiles para no ‘perder la cara’ frente a las personas que les rodean. Es decir, si a veces los comportamientos discriminatorios sutiles pueden ser llevados a cabo por personas que no son conscientes de la carga discriminatoria de sus actos, otras veces las personas enmascaran detrás de comportamientos de menor relevancia sus verdaderas actitudes hacia un determinado colectivo. Las normas sociales y organizacionales podrían poner freno a dichos comportamientos (Tajfel, 1984).

Hemos podido subrayar la sencillez con la que los mensajes discriminatorios se insinúan en el lenguaje diario. No obstante, hasta su ausencia puede ser síntoma de prejuicios y estereotipos negativos, como en el caso de la falta de preguntas acerca de la vida diaria de las personas LG. ¿Dónde está entonces la frontera entre un lenguaje discriminatorio y uno que no lo es? Esta pregunta se enlaza con la reflexión acerca del arraigo de la heteronormatividad dentro de la sociedad y de los contextos laborales (Losert, 2008; Warner, 1991). Este concepto hace referencia a las normas tácitas que hacen que no se cuestione la orientación sexual de un/a nuevo/a conocido/a, compañero/a de trabajo, etc. y que consideran como normal la heterosexualidad. Son las que determinan las reacciones de sorpresa de algunas personas cuando descubren que un/a compañero/a es LG; y las que hacen dudar acerca de la orientación de otra persona sólo cuando ésta no se alinea con la imagen de feminidad o masculinidad mayoritariamente aceptada por la sociedad. En un contexto heteronormativo, las preguntas acerca de la vida personal de un/a compañero/a LG se evitan para no crear situaciones molestas. Así como se normaliza el lenguaje discriminatorio hacia dichos colectivos, sobre todo en sectores laborales tradicionalmente muy masculinizados (e.g., sector bancario, financiero, construcción, deporte, etc.). Sería necesario reflexionar sobre este fenómeno para entender aquellos comportamientos aparentemente inofensivos, pero que en realidad están dañando el bienestar de las personas LG (Pérez, Correa, & Castañeda, 2013).
Hay que tener en cuenta que el lenguaje incívico con trasfondo discriminatorio no afecta sólo a las víctimas (e.g., aumento de la intención de abandono del puesto de trabajo, disminución de la satisfacción laboral y del bienestar, etc.) y a la organización (e.g., baja productividad, alta rotación, etc.), sino también a aquellos/as compañeros/as que son testigos de estas actuaciones. Este tipo de lenguaje, así como todos los comportamientos incívicos, pueden ser contagiosos en la medida en que son capaces de desencadenar espirales de violencia. Estos procesos podrán provocar un empeoramiento del clima laboral con consecuencias para las personas y, a su vez, para las organizaciones (Jones, Arenas, Nittrouer, Alonso, & Lindsey, 2017; Pearson et al., 2001).

Es necesario subrayar algunas limitaciones de este trabajo, entre ellas, la falta de datos de personas bisexuales. Además, la edad media de los participantes es baja, por lo que podríamos no haber reproducido la realidad de personas LG de mayor edad. Futuras investigaciones deberían tener en cuenta estas limitaciones.

Futuros estudios también deberían explorar qué piensan los/as trabajadores/as heterosexuales acerca de la carga discriminatoria de cierto tipo de lenguaje. ¿Son conscientes del potencial dañino de ciertas palabras? ¿Saben que ciertas expresiones son el resultado de prejuicios y estereotipos presentes a nivel implícito?

Además, es importante estudiar la efectividad de los sistemas de formación y de las intervenciones que se proponen. ¿Es posible modificar estereotipos y prejuicios presentes a nivel implícito a corto o medio plazo?

El proceso de construcción de organizaciones inclusivas es continuo y se desarrolla en el día a día (Di Marco, Arenas, Euwema, & Munduate, 2017). Llevar a cabo actividades formativas periódicas, donde se involucren supervisores/as, responsables de Recursos Humanos, directivos/as y, donde los haya, representantes de los/as trabajadores/as para hacer explícitos los prejuicios, los estereotipos y las normas y valores sociales transmitidos a través del lenguaje garantiza, en cierta medida, que los actores clave de la organización estén socializados con aquellos procesos que puedan estar dañando los intentos de construir y mantener un espacio inclusivo.

**Acknowledgements / Agradecimientos**

This study was funded by the Ministry of Economy and Competitiveness of Spain [MINECO/FEDER – Ref. PSI2015-64894-P]; Fundação para a Ciência e a Tecnologia of Portugal [Ref. SFRH/BPD/121748/2016]. / Esta investigación ha sido subvencionada por el Ministerio de Economía y Competitividad de Españá [MINECO/FEDER – Ref. PSI2015-64894-P]; Fundação para a Ciência e a Tecnologia de Portugal [Ref. SFRH/BPD/121748/2016].

**Disclosure statement**

No potential conflict of interest was reported by the authors/ Los autores no han referido ningún potencial conflicto de interés en relación con este artículo.
References / Referencias

Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review, 24*, 452–471.

Arenas, A., Di Marco, D., Munduate, L., & Euwema, M. (2017). Dialogue for inclusion: When managing diversity is not enough. In A. Arenas, D. Di Marco, L. Munduate, & M. Euwema (Eds.), *Shaping inclusive workplaces through social dialogue* (pp. 3–22). Dordrecht: Springer International.

Bianchi, M., Piccoli, V., Zotti, D., Fasoli, F., & Carnaghi, A. (2017). The impact of homophobic labels on the internalized homophobia and body image of gay men. The moderation role of coming-out. *Journal of Language and Social Psychology, 36*, 356–367.

Capell, B., Dolan, S. L., & Tzafrir, S. S. (2013). Explaining sexual minorities’ disclosure: Analysis anchored on trust embedded in legal & HR practices configuration. *ESADE Business School Research Paper, 249*. Retrieved from http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2340444.

Clair, J. A., Beatty, J. E., & MacLean, T. L. (2005). Out of sight but not out of mind: Managing invisible social identities in the workplace. *Academy of Management – Review, 30*, 78–95.

Cocchiara, F. K., Bell, M. P., & Casper, W. J. (2016). Sounding “different”: The role of sociolinguistic cues in evaluating job candidates. *Human Resource Management, 55*, 463–477.

Collins, E. C., Biernat, M., & Eidelman, S. (2009). Stereotypes in the communication and translation of person impressions. *Journal of Experimental Social Psychology, 45*, 368–374.

Collins, K. A., & Clement, R. (2012). Language and prejudice: Direct and moderated effects. *Journal of Language and Social Psychology, 31*, 376–396.

Comisión Europea. (2015). *Special Eurobarometer 437. Discrimination in the UE in 2015*. Retrieved from http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2077

Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review, 33*, 55–75.

Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskimen, E. A., Huerta, M., & Magley, V. J. (2013). Selective incivility as modern discrimination in organizations: Evidence and impact. *Journal of Management, 39*, 1579–1605.

Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*, 64–80.

D’Agostino, M. (2007). *Sociolinguistica dell’Italia contemporanea*. Bologna: Il Mulino.

Di Marco, D. (2017). Unlocking closets at organizations. In A. Arenas, D. Di Marco, L. Munduate, & M. Euwema (Eds.), *Shaping inclusive workplaces through social dialogue* (pp. 187–200). Dordrecht: Springer International.

Di Marco, D., Arenas, A., Euwema, M., & Munduate, L. (2017). The Circle of Inclusion: From illusion to reality. In A. Arenas, D. Di Marco, L. Munduate, & M. Euwema (Eds.), *Shaping inclusive workplaces through social dialogue* (pp. 261–272). Dordrecht: Springer International.

Di Marco, D., Arenas, A., Munduate, L., & Hoel, H. (2015). Estrategias de coming out de personas lesbianas y gays en el trabajo. *Revista de Psicología Social, 30*, 122–151.
Di Marco, D., Hoel, H., Arenas, A., & Munduate, L. (2018). Workplace incivility as modern sexual prejudice. *Journal of Interpersonal Violence, 33*, 1978–2004.

Douglass, S., Mirpuri, S., English, D. Y., & Yip, T. (2016). “They were just making jokes”: Ethnic/racial teasing and discrimination among adolescents. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology, 22*, 69–82.

Dovidio, J. F. (2001). On the nature of contemporary prejudice: The third wave. *Journal of Social Issues, 57*, 829–849.

Dovidio, J. F., Abad-Merino, S., & Tabernero, C. (2017). General concepts about inclusion in organizations: A psychological approach to understanding diversity and inclusion in organizations. In A. Arenas, D. Di Marco, L. Munduate, & M. Euwema (Eds.), *Shaping inclusive workplaces through social dialogue* (pp. 22–31). Dordrecht: Springer International.

Dueñas, D., Pontón, P., Belzunegui, A., & Pastor, I. (2016). Expresiones discriminatorias, jóvenes y redes sociales: La influencia del género [Discriminatory expressions, the young and social networks: The effect of gender]. *Comunicar, 46*, 67–76.

Fiske, S. T., Dupree, C. H., Nicolas, G., & Swencionis, J. K. (2016). Status, power, and intergroup relations: The personal is the societal. *Current Opinion in Psychology, 11*, 44–48.

Gómez, A., & Huici, C. (1999). Orientación política y racismo sutil y manifiesto: Relaciones con la discriminación. *Revista de Psicología Social, 14*, 159–180.

Gowen, C. W., & Britt, T. W. (2006). The Interactive Effects of Homosexual Speech and Sexual Orientation on the Stigmatization of Men Evidence for Expectancy Violation Theory. *Journal of Language and Social Psychology, 25*, 437–456.

Hebl, M. R., Bigazzi, J., Mannix, L. M., & Dovidio, J. F. (2002). Formal and interpersonal discrimination: A field study of bias toward homosexual applicants. *Personality and Social Psychology Bulletin, 28*, 815–825.

Herek, G. M., & McLemore, K. A. (2013). Sexual prejudice. *Annual Review of Psychology, 64*, 309–333.

Hewstone, M., Rubin, M., & Willis, H. (2002). Intergroup bias. *Annual Review of Psychology, 53*, 575–604.

Jones, K. P., Arenas, D. F., Nittrouer, C. L., Alonso, N. M., & Lindsey, A. P. (2017). Subtle discrimination in the workplace: A vicious cycle. *Industrial and Organizational Psychology, 10*, 51–76.

Jones, K. P., Peddie, C. I., Gilrane, V. L., King, E. B., & Gray, A. L. (2016). Not so subtle: A meta-analytic investigation of the correlates of subtle and overt discrimination. *Journal of Management, 42*, 1588–1613.

Juliano, D. (2012). Tiempo de cuaresma. Modelos de sexualidad femenina bajo el franquismo. In R. Osborne (Ed.), *Mujeres bajo sospecha. Memoria y sexualidad 1930–1980* (pp. 35–47). Madrid: Editorial Fundamentos.

King, N. (2004a). Using interviews in qualitative research. In C. Cassel & G. Symon (Eds.), *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 11–22). London: SAGE.

King, N. (2004b). Using templates in thematic analysis of text. In C. Cassel & G. Symon (Eds.), *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 256–270). London: Sage Publications Ltd.

López, A., Generelo, J., & Arroyo, A. (2013). *Estudio 2013 sobre discriminación por orientación sexual y/o identidad de género en España*. Retrieved from http://www.felgtb.org/rs/2447/d112d6ad-54ec-438b-9358-4483f9e98868/bd2/filename/estudio-2013-sobre-discriminacion-por-orientacion-sexual-y-o-identidad-de-genero-en-espana.pdf

Losert, A. (2008). Coping with workplace heteronormativity among lesbian employees: A German study. *Journal of Lesbian Studies, 12*, 47–58.

Miles, M. B., & Huberman, M. A. (1994). *Qualitative Data Analysis – An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
Mor Barak, M. (2017). Managing diversity. Toward a globally inclusive workplace (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Morse, J. M. (2000). Determining sample size. Qualitative Health Research, 10, 3–5.

Moya, M. (1997). Contexto intergrupal y prejuicio: Una dimensión muy reivindicada pero poco considerada. Revista de Psicología Social, 12, 249–253.

Ng, S. H. (2007). Language-based discrimination. Blatant and subtle forms. Journal of Language and Social Psychology, 26, 106–122.

Pearson, C. L., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. Organizational Dynamics, 29, 123–137.

Pearson, C. L., Andersson, L. M., & Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. Human Relations, 54, 1387–1419.

Pérez, A., Correa, G., & Castañeda, W. (2013). Raros...y oficios. Diversidad sexual y mundo laboral: Discriminación y exclusión. Medellín: Escuela Nacional Sindical y Corporación Caribe Afirmativo.

Pettigrew, T. (1998). Intergroup contact theory. Annual Review of Psychology, 49, 65–85.

Ragins, B. R. (2008). Disclosure disconnects: Antecedents and consequences of disclosing invisible stigmas across life domains. Academy of Management Review, 33, 194–215.

Rosati, S. (2016, Agosto 29). Madrid pelea contra la homofobia. El País. Retrieved from https://elpais.com/elpais/2016/08/26/mama_ya_lo_sabe_y_la_abuela_lo_intuia/1472215071_561361.html

Rosenfeld, D. (2009). Heteronormativity and homonormativity as practical and moral resources: The case of lesbian and gay elders. Gender and Society, 23, 617–638.

Sachdev, I. (2007). Communication, language, and discrimination. Journal of Language and Social Psychology, 26, 101–105.

Sutton, R. M. (2010). The creative power of language in social cognition and intergroup relations. In H. Giles, S. Reid, & J. Harwood (Eds.), Dynamics of intergroup communication (pp. 105–115). New York, NY: Peter Lang.

Tajfel, H. (1984). Grupos humanos y categorías sociales. Barcelona: Herder.

Warner, M. (1991). Introduction: Fear of a queer planet. Social Text, 29, 3–17.