



CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA
10 PASOS DE LA COMUNICACIÓN EN LENGUAJE CLARO

1

PÓNGASE EN LOS ZAPATOS DEL INTERESADO

Tenga en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.



Es importante tener en cuenta el rango de edad, nivel educativo y cultura de la población propensa a consultar, ya que al momento de brindar una información o aclarar una duda, esta debe ser resuelta de la manera más clara y comprensible posible al usuario, sin importar la manera de consulta y respuesta (escrita, verbal, virtual) esto con el fin de no incurrir en brindar una información errónea o innecesaria.

¿Cómo ponerse en los zapatos del ciudadano?

Es indispensable empezar respondiendo los siguientes interrogantes:

- ¿Quién o quienes van a leer lo que escribo?

Si el lector no se trata de una sola persona sino de varias, las cuales se encuentran interesadas en el documento. El texto debe estar estructurado de tal forma que cubra las necesidades de información a toda esa población en común, sin dejar a un lado la información que se considere de igual forma importante para otros grupos o personas.

- ¿Qué tanto sabe(n) o ignora(n) el(los) lector(es) del documento?

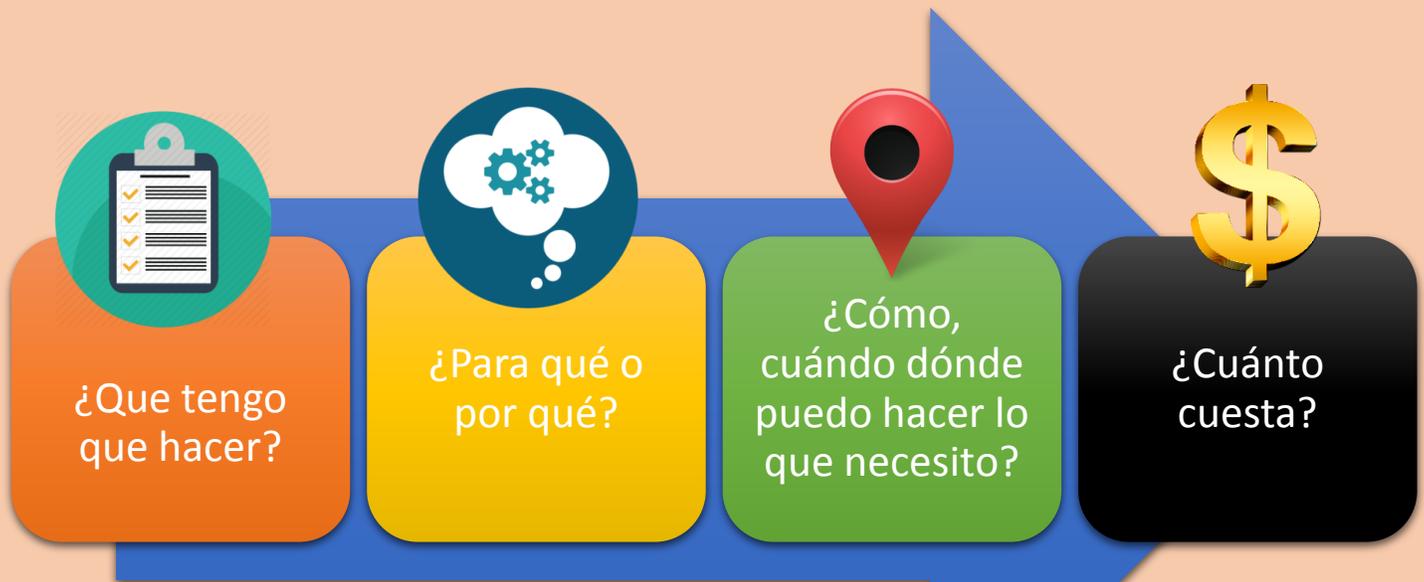
El documento público es una herramienta para lograr un resultado satisfactorio tanto para el usuario como también para el servidor, en consideración que el mismo no solo ayuda a conocer la información de interés de la población, sino además permite como servidor público entender la manera más clara y sencilla para dar respuesta a los diferentes grupos de personas.

- ¿Qué sentimientos pueden motivarse por el escrito?

Es significativo no solo ponerse en los zapatos del lector a nivel de sus objetivos, sino también a nivel de su experiencia emocional al momento de enfrentar un trámite o una gestión con el Estado, teniendo en cuenta que una comunicación pública no escrita en lenguaje claro puede suscitar emociones negativas del usuario, aunque no sea lo que se quiera dar a entender.

- ¿Soy consciente de la digitalización del lenguaje?

Debemos tener presente que las consultas de los ciudadanos en las plataformas virtuales se hacen con el fin de obtener una respuesta rápida, clara y sencilla a:



2

HAGA UNA LISTA DE LAS IDEAS QUE QUIERE TRANSMITIR

Haga una lista de las ideas que quiere transmitir en orden lógico y planee el recorrido



Organizar las ideas y mensajes centrales para que estos sean comunicados de manera directa y con claridad a la población, lo considerado importante hacerlo sobresalir o resaltar, aquella información que no se considere de relevancia, no es necesario escribirla, es importante que la estructura contenga la información necesaria para conducir al ciudadano al resultado deseado.

El lenguaje claro es posible, siempre y cuando, comuniquemos al lector de una manera simple, clara y directa la información, de tal modo que se brinde al usuario aquello que necesita conocer.

Es necesario que el texto tenga coherencia y para ello es indispensable mantener un orden en la redacción, sin hacer uso de textos redundantes, confusos, innecesarios y fuera de contexto, en consideración que esto podría llevar a dar una información errónea.

Una **Comunicación**

más



fluida

y cercana

hace

que un

TRÁMITE



no se



vuelva una

PESADILLA

3

ORGANICE EL TEXTO POR PASOS

Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento



La estructura del texto debe estar compuesta por introducción, cuerpo y conclusión. En el proceso de cada uno de estos elementos se pueden crear secciones que faciliten la lectura, haciendo uso de subtítulos en negrilla o cursiva con preguntas o afirmaciones que realiza el ciudadano y dar las respuestas en el texto, para este procedimiento de redacción de un documento debemos tener en cuenta.



Planear



Escribir



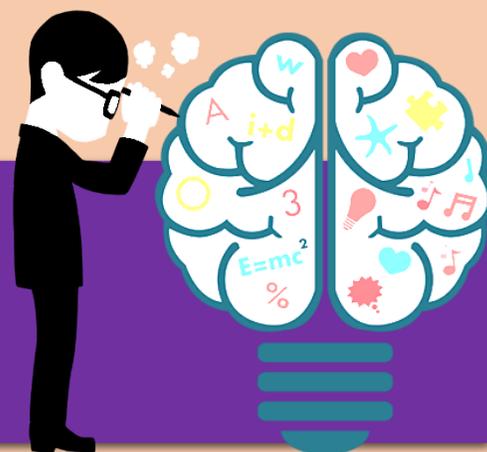
Revisar

Este proceso debe realizarse con cada documento, si se requiere, deberá repetirse una y otra vez, esto con el fin de obtener la acción final que se espera. Es indispensable inicialmente conocer y entender el objetivo del documento a redactar, consiguiendo planear lo que se pretende informar o contestar, para que en el momento de escribir no se incurra en un tiempo mayor que requiera constante corrección de lo redactado, finalmente la revisión siempre buscará verificar si el contenido escrito si cumple el objetivo inicialmente planteado.

4

LAS FRASES DEBEN SER CORTAS

No más de 20 palabras
(la memoria a corto
plazo no retiene más,
cuando se llega al final,
no se recuerda el
principio)



Existen una serie de lineamientos generales y sugerencias de estilo para comunicarse en un lenguaje claro con la ciudadanía, sin embargo, es importante contextualizar lo que se quiere informar, es decir, en el texto siempre se debe interpretar de una manera clara y concisa, escribiendo párrafos cortos con el contenido completo de la idea que se quiere comunicar (una idea por frase, un tema por párrafo).

Lineamientos generales

- Piense en el lector al que se dirige.
- Use palabras sencillas
- Elimine palabras innecesarias (generalmente, obviamente)
- Use oraciones cortas
- Evite el uso de tecnicismos.
- Si va utilizar términos complejos explíquelos y proporcione un glosario.
- Si va a exponer cifras ofrezca una interpretación de las mismas. Preséntelas de manera gráfica.
- Si responde una comunicación oficial, ya sea una petición, queja, reclamo o sugerencia, redáctela en un lenguaje sencillo y claro que no desestime la interacción del ciudadano con la entidad.
- Cite solamente las leyes que sean necesarias y utilice un lenguaje amable.
- Evite el uso excesivo de mayúsculas. En lenguaje digital éstas significan un grito o expresión de enojo y pueden ser malinterpretadas.

5

USE UN LENGUAJE CERCANO Hable en primera persona. Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano

Se sugiere hablar en nombre de la Entidad “le notificaremos, nos permitimos, quedamos” en lugar de “él se comunicará”, ser constante en los tiempos verbales, prescindir de los nombres largos de unidades administrativas y dependencias, es importante tener en cuenta:



Revisar mientras se escribe cada párrafo.
No esperar al final del documento



Usar palabras sencillas, precisas y eliminar las innecesarias



Tener cuidado con los verbos. Usarlos en sus Conjugaciones más sencillas

6

EVITE LOS LEGALISMOS

Evite los legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo.
Use lenguaje simple, directo y humano



Use lenguaje claro, simple, humano, evitando términos nuevos, extraños o poco comunes. Es necesario tener en conocimiento que las palabras negativas, pueden verse representadas como molestia, amenaza u ofensa, por el contrario las palabras positivas pueden ser tratadas como claras y amables, por ello la comunicación o documento debe preferiblemente tener un sentido positivo.

7

EVITE LA SOLEMNIDAD

Reiterando la importancia de que el lenguaje debe acercar al ciudadano al Estado.



El tono y el lenguaje en humana medida depende del contexto, en algunas ocasiones se requiere de una escritura de manera muy formal y en otras circunstancias la formalidad se encuentra completamente fuera de contexto, es por ello la importancia de ser sensible a la formalidad del lector a quien va dirigida la información, con esto se define las palabras adecuadas y el tono para responder al usuario, sin embargo, en exceso puede ser contraproducente ya que podría interpretarse como condescendiente.

8

NO ABUSE DE LAS SIGLAS

No abuse de las siglas por obvias que a usted le parezcan

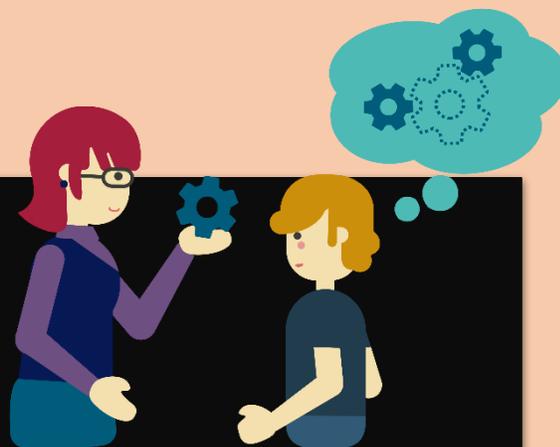


Aunque las siglas se encuentren inmersas en las conversaciones diarias de los funcionarios públicos, no debe ser usadas hacia los ciudadanos, si de ser necesario su uso, es importante realizar la desagregación al menos la primera vez que se utilice en un documento, esto haciéndose referencia siempre y cuando se refiere a las unidades administrativas o dependencias, ya que si se usan indiscriminadamente, podría ser un insulto hacia el lector.

9

PIENSE EN IMÁGENES

Use ayudas visuales para indicar lo más relevante



Muchos lectores, cuando ven un documento con oraciones agrupadas en párrafos largos, les puede causar pereza leer y les cuesta trabajo entender, por ese motivo los recursos como fotografías, tablas, diagramas, hacen mas agradable y comprensible la lectura, ya que invitan al lector a conocer el documento y ayudan a entender la información, además estas ayudan a destacar la información más importante.

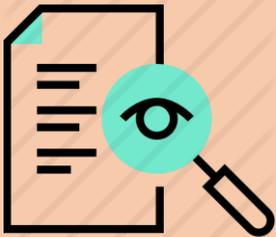
10

REVÍSELO
REVÍSELO

Revíselo... Y luego
póngalo a prueba



Cuando se hubiese terminado el documento, tomar si es posible una pausa y luego volver al documento, esto con el fin de revisar el escrito con estas sugerencias:



Concentrese en verificar que las ideas principales
Están en el texto, luego en mejorar la calidad y precisión



Busque modelos de documentos parecidos, ya que
pueden dar ideas, especialmente en estructura y
secuencia sobre como mejorar.



Leer varias veces lo escrito