

Cátedra: Taller II de formación profesional. "Comunicación y Política"

Profesores: Sofía Schuster - Néstor Guerrero

Semestre: Primavera 2011

Documento de Trabajo: Lenguaje Ciudadano

El "Lenguaje Ciudadano", también conocido como "lenguaje llano", "lenguaje claro", "lenguaje directo" o en inglés "*plain language*" o "*plain English*", consiste en transmitir de manera clara y sencilla los mensajes que emanan desde la Administración Pública hacia los/as ciudadanos/as.

De esta forma, el énfasis ha estado puesto en escribir con claridad y simplicidad los documentos oficiales, incluida las leyes, para facilitar el entendimiento y la relación Estado-sociedad. Es así como desde la década de los '70 existe un movimiento mundial que promueve uso del Lenguaje Ciudadano para las comunicaciones de la Administración Pública.

ANTECEDENTES

Suecia. En 1976, el Gobierno central impulsó la primera experiencia de cambio en la redacción de documentos estatales a través del Ministerio de Justicia, promoviendo la comunicación efectiva entre la Administración Pública y la sociedad.

Estados Unidos. Allí surge el "*Plain English Movement*". En 1978 el gobierno de Carter establece que las regulaciones más importantes se redacten en un inglés llano y comprensible para todos/as quienes deban cumplirla, siguiendo como ejemplo lo realizado por el sector privado unos años antes, cuando el Citibank de Nueva York re-escribió sus formularios de préstamos para adaptarlos a un estilo claro. Bajo el gobierno de Bill Clinton, se han creado instituciones dentro del Gobierno Federal con este mismo objetivo (Ver más en: <http://www.plainlanguage.gov/>).

España. El Ministerio de Administraciones Públicas promovió el uso del lenguaje llano entre las agencias gubernamentales para construir una identidad plural superando las barreras que generan las diferentes lenguas que se hablan en ese país.

Australia. El Departamento de Educación, Ciencia y Capacitación lanzó una guía para mejorar la comunicación con los ciudadanos considerando la simplificación de formatos y normativas. El Parlamento también ha trabajado en ese sentido. (Ver más en: <http://www.opc.gov.au/plain/>).

Cátedra: Taller II de formación profesional. “Comunicación y Política”

Profesores: Sofía Schuster - Néstor Guerrero

Semestre: Primavera 2011

México. A partir de 2004, la Secretaría de la Función Pública comenzó a difundir el concepto de Lenguaje Ciudadano y así México, se convierte en el primer país de habla hispana en promover el uso de un lenguaje claro y preciso. En 2005, se instituyó la Red de Lenguaje Claro (grupo de ciudadanos, académicos y profesionales). En 2006, 94 instituciones públicas seleccionaron sus documentos más relevantes y los re-escribieron en Lenguaje Ciudadano.

Chile. A diferencia de otros países, aquí la delantera la ha tomado el poder legislativo, a través de su iniciativa “Ley Fácil”, creada en 2004 por la Biblioteca del Congreso Nacional, la que se ha propuesto ser un puente entre el origen de las leyes y la ciudadanía, explicando las leyes en un lenguaje simple, claro y directo. (Ver más en: <http://www.bcn.cl/de-que-se-habla/ley-facil>).

¿POR QUÉ NECESITAMOS LENGUAJE CIUDADANO?

- La democracia se fundamenta en la relación y comunicación entre las instituciones y la ciudadanía. La Administración Pública y el sector privado tienen el deber de expresarse de manera clara, mientras que la ciudadanía tiene el derecho a poder comprender todo lo que emana desde ellos.
- Los/as ciudadanos/as necesitan entender a su gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios.
- Quienes trabajan en la Administración Pública necesitan documentos que reduzcan errores y aclaraciones (se reducen costos en términos de tiempo y dinero).
- La información pública gubernamental y la que manejan las instituciones públicas en el día a día no tiene un beneficio real, si no es comprensible y transparente.

Cátedra: Taller II de formación profesional. "Comunicación y Política"

Profesores: Sofía Schuster - Néstor Guerrero

Semestre: Primavera 2011

¿QUÉ OBJETIVOS PERSIGUE EL MOVIMIENTO PRO-LENGUAJE CIUDADANO?

- Elaborar normativa legal sobre comunicación escrita (leyes y recomendaciones).
- Investigar sobre redacción (qué problemas de comprensión presentan los textos, cómo se pueden resolver, etc.).
- Formar a los/as profesionales de cada disciplina que han de redactar.

TIPS DE LENGUAJE CIUDADANO PARA PROFESIONALES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 1. Piensa en tu público objetivo.** Delimita con claridad tu público objetivo y utiliza un lenguaje con el que se sientan cómodos. Sólo escribe para niños/as de Segundo Básico cuando tu público objetivo sean niños/as de Segundo Básico. Asegúrate de conocer a tu audiencia, no hay que adivinar ni suponer ni prejuiciar. Responder las siguientes preguntas:
 - ¿Cuál es mi público objetivo?
 - ¿Qué es lo que mi público objetivo ya sabe sobre este tema?

- 2. Identifica tus propósitos y los mensajes clave para lograrlos.** Tu público objetivo sólo prestará atención si los mensajes clave o ideas fuerza satisfacen sus necesidades de ese momento. La mejor forma de mantener la atención de la audiencia es identificar qué quieren saber y establecer los mensajes clave para llegar a ellos/as. Responder las siguientes preguntas:
 - ¿Qué necesita saber mi audiencia?
 - ¿Qué preguntas tendrá mi público objetivo?
 - ¿Cuál es el mejor resultado para mi institución? ¿Qué necesito decir para conseguir ese resultado?
 - ¿Cuál es el mejor resultado para nuestro público objetivo? ¿Qué necesito decir para conseguir ese resultado?

- 3. Organiza la información.** Una vez que se han identificado los mensajes clave que se quieren transmitir, es necesario organizar la información. Consejos:
 - Usa pronombres personales (tú, nosotros, yo).
 - Se directo, evita ambigüedades.

Cátedra: Taller II de formación profesional. “Comunicación y Política”

Profesores: Sofía Schuster - Néstor Guerrero

Semestre: Primavera 2011

- Usa títulos y subtítulos que faciliten la lectura del texto.
- Prioriza la información, incluyendo la más importante al inicio e incluir información de respaldo (cuando sea necesario) hacia el final.
- Elimina lo irrelevante.
- Usa gráficos, imágenes que refuercen los mensajes centrales.
- Usa tabla de contenidos y un resumen para documentos extensos.
- Prefiere los sustantivos y verbos en singular (aunque el documento puede estar dirigido a miles de personas, será leído por una persona a la vez). Ejemplo a continuación:

Plural confuso	Singular claro
Los individuos y organizaciones que deseen postular, deben llevar los formularios a las oficinas correctas en el tiempo indicado.	Usted debe postular al menos 30 días antes de necesitar la certificación. <ul style="list-style-type: none"> a. Si usted es un individuo, postule en la oficina municipal de la comuna donde reside. b. Si usted representa a una organización, postule en la oficina municipal de la comuna donde se ubica su sede principal.

4. Revisa tu documento. Estos consejos son útiles para revisar los productos propios y editar los de los demás.

- Explica una idea por oración.
- Mantén oraciones y párrafos cortos.
- Usa la voz activa (actor y acción son reconocibles en la oración).
- Redacta en positivo, evitando las palabras negativas.
- Utiliza estilo acorde al público objetivo, evita formalidad excesiva.
- Simplifica tu lenguaje, elige “palabras de todos los días”.
- Elimina jergas, siglas, acrónimos y extranjerismos (si los utilizas, explícalos).
- Utiliza palabras técnicas cuidadosamente (define o entrega ejemplos).

5. Revisa el producto final. La evaluación es parte integral de todo proceso. Ten desconfianza profesional de tus productos (aún cuando los hayas hecho miles de veces, siempre puede escaparse algún error). Pide a un par que revise tu trabajo. Incluso puedes realizar un focus group para cerciorarte de que se entiende el mensaje y que logras el objetivo propuesto. Testea antes de hacerlo oficial.