



GUÍA DE LENGUAJE CLARO

PARA LOS COLABORADORES DEL

IMRDS

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

¿Qué es lenguaje claro?

DOCUMENTOS EN LENGUAJE ESCRITO

Piense en el usuario.

Organice el texto.

Facilite la lectura del texto.

Usa un lenguaje sencillo.

Revise el documento.

LENGUAJE VERBAL

LENGUAJE NO VERBAL (CUERPO)

Diferencias entre comunicación verbal
y no verbal.

BIBLIOGRAFÍA



INTRODUCCIÓN

El IMRDS presenta esta guía de lenguaje claro como una herramienta para la gestión de una comunicación sencilla, rápida y efectiva con el ciudadano. En el marco de implementación de la política de servicio al ciudadano, el lenguaje claro se debe trabajar tanto en las comunicaciones externas dirigidas a nuestros usuarios, como en el mejoramiento de la comunicación interna.

El Instituto Municipal para la recreación y el Deporte de Soacha - IMRDS busca establecer una estrategia con la información generada la cual sea de fácil comprensión para todos los ciudadanos, con el fin de que no requiera de ayuda adicional para entenderla.

Los funcionarios públicos estamos en la obligación de garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que el estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios e informar sobre sus servicios a través de un ejercicio efectivo.

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación ha venido avanzando en la comprensión de las limitaciones y obstáculos que identifican los ciudadanos para comprender y actuar a partir de la información ofrecida por las entidades públicas en sus distintos canales de atención. Es por eso la creación de las diferentes herramientas para los funcionarios del Instituto Municipal para la recreación y el Deporte de Soacha - IMRDS.

De acuerdo con la **“Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia”** del DNP. Estrategia implementada para evitar la relectura de los documentos, aumentando la eficiencia administrativa, mejorando la percepción de los ciudadanos y garantizando la comunicación asertiva entre el usuario y el Instituto Municipal para la recreación y el Deporte de Soacha - IMRDS.

“ El 60% de la comunicación humana es no verbal: lenguaje corpóral. El 30% es tu tono de voz. Eso significa que el 90% de lo que estás diciendo no esta viniendo de tu boca”

-Hitch-

¿Qué es lenguaje claro?

Es un estilo de comunicación
útil, eficiente y transparente,
según el departamento
nacional de planeación – DNP
partiendo de diferentes
definiciones.



Documentos en Lenguaje Escrito

Piense en el usuario

El lenguaje claro facilita a los lectores la comprensión, sin perder el carácter técnico.

Identifique sus usuarios y escriba para ellos usando las palabras y el tono ideal de acuerdo a su edad, cultura, nivel educativo, entre otros aspectos.

Piense en que su usuario tiene un nivel básico de formación. El lenguaje claro busca que el usuario entienda el mensaje en la primera lectura y este satisfaga sus necesidades, de tal forma que pueda: encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usarlo de forma fácil y rápida.



“Recuerda que lo más importante es ponerse en los zapatos de la otra persona, entender y responder sus inquietudes o solicitudes”.

Organice el texto

Es necesario pensar en las necesidades de información del lector y si este necesita saber algo más. Lea varias veces el escrito para verificar y determinar si debe agregar, eliminar, corregir u reorganizar la secuencia de las ideas en el documento.



Identifique el propósito o fin del documento para que su mensaje sea transmitido de manera directa y con claridad.

Realice una breve descripción o contextualización: respondiendo las siguientes preguntas: **¿Qué debo hacer?, ¿Para qué o por qué?, ¿Cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿cuánto?**

Describa los pasos, requisitos o tareas que debe realizar el ciudadano ajustado a las necesidades del lector dando a conocer al lector lo que debe hacer.

Haga una conclusión o cierre.

Facilite la lectura del texto

¿Qué características deben tener las frases?

Se recomienda que las oraciones contengan alrededor de veinte palabras, para que permitan al lector retener la información y utilizar su memoria a corto plazo.

Intente que cada frase conserve el orden lógico de la información para evitar confusiones en el desarrollo del texto.



Recuerde que la secuencia lógica es:

Sujeto + Verbo + Complemento

Ejemplo Correcto:

El IMRDS capacitó a su personal.

Ejemplo Incorrecto:

Los funcionarios fueron capacitados por el IMRDS

¿Recomendaciones:

1. Usar la numeración:

Es muy útil cuando queremos indicar que los elementos ocurren en orden o existe alguna jerarquía. Resáltela con negrita.

2. Use títulos o subtítulos:

Organizan el texto, describen el párrafo que anuncian, acortan los párrafos largos.

3. Resalte elementos importantes:

Al resaltar se genera dinámica en el texto y evita volverlo monótono y pesado a demás le hace entender al lector que una idea es más notable que otra.

4. Usar letra cómoda:

La letra a usar en los documentos generados por el IMRDS es Arial en un tamaño entre 10 a 12 puntos como opción. Tenga en cuenta que una letra pequeña dificulta la lectura.

5. Usar siglas:

Cuando uses siglas por primera vez en el documento escribe lo que significan para dar claridad al lector de lo que representan. Deben ser usadas con prudencia.

6. Usar signos de puntuación:

Utilícelos de forma correcta y proporcionada ya que son importante para que el lector comprenda de manera adecuada lo que se quiere expresar. Haga una lectura de su texto asumiendo el papel de lector con el fin de verificar si esta usándolos adecuadamente.

7. Usar ayudas visuales:

Las fotos, tablas y diagramas son esenciales para volver más atractiva y clara la lectura. Nos ayudan a resumir, ordenar y dar claridad del texto.

Usa un lenguaje sencillo

¿Cómo debería redactar?

Redacte usando términos o palabras sencillas, conocidas y de fácil comprensión para escribir en lenguaje claro.

Recuerde que todas las palabras tienen sinónimos y estos son útiles a la hora de expresar una idea.

Redacte en primera persona, así generará escritos que transmitan información directa al usuario, aumentando su confianza y cercanía con el IMRDS.

Redacte evitando el exceso de formalidad no es sinónimo de claridad o de respeto; por el contrario, dificulta la comunicación de la entidad con el ciudadano

Redacte y use ejemplos ayudan a entender y permite que el ciudadano se sienta mejor orientado.

Redacte siendo concreto, evitando términos generales o vagos.

Redacte una orientación reemplazando verbos e infinitivo (**ar, er o ir**) y reemplázalos por verbos en acción, tipo instrucción (**diríjase, organice, separe, radique, pague, etc.**).

PALABRA SENCILLA

Idea
Lenguaje
Dificultad
Colaborar

PALABRA DIFÍCIL

Noción
Jerga
Complejidad
Coadyudar

INCORRECTO

Amablemente agradecemos nos haga llegar la información pertinente.

CORRECTO

Solicitamos nos informe lo correspondiente



Revise el documento

**“ Cuando el documento esté terminado,
realiza una revisión completa ”**

Tres pasos fundamentales para redactar un documento



PLANEAR



ESCRIBIR



REVISAR

Revise su texto mínimo dos veces para:

- Identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y presentación.
- Haga que otra persona lo lea, puede que otro lector identifique diferentes errores.
- Mejore la calidad y precisión del texto, asegurándose que las ideas principales están en el texto.
- Busque modelos de documentos parecidos, estos le pueden brindar ideas para mejorarlo.

Lenguaje verbal

La comunicación verbal es todo aquello que expresamos a través de las palabras.

Ejemplo:

- **Conversación entre Pedro y Camila: ¿Vienes conmigo? No, te espero en la puerta.**
- **Chat entre José y Laura: ¿Estás en tu casa? No, estoy saliendo del trabajo.**

Se debe tener claro el objetivo de la conversación, concéntrese en la misma y hágale saber a su interlocutor que tiene toda su atención. Evite usar términos demasiado técnicos o poco comprensibles, en caso de que deba utilizarlos explíquelos. Permita a su interlocutor terminar sus intervenciones sin interrupciones.

DEFINICIÓN

Tono

De acuerdo al **“Curso Virtual de Lenguaje Claro”** del **DNP**: **“el tono es la característica de la voz que más asociamos con las emociones”**.

Un buen uso del tono de voz permite una mejor comunicación, debe tener en cuenta que la persona a la que le hablamos hace una lectura de nosotros y de la atención que le brindamos a través de nuestro tono de voz.

El tiempo ritmo

Es la velocidad del ritmo de la voz, pausas y cadencias que sigue la voz cuando hablamos. Una persona que habla haciendo las pausas siempre en el mismo periodo de tiempo y usando la misma velocidad durante toda la conversación, esto ocasiona que el interlocutor se desconecte de lo que dice.

La dicción

Es la correcta pronunciación de la unión de las consonantes con las vocales, acompañada de la adecuada movilidad de los órganos del habla. Tener una buena dicción es indispensable para transmitir con claridad lo que está comunicando, dando confianza sobre la información recibida.

Las palabras énfasis

A través de la voz, nosotros le indicamos a las personas cuales son las palabras más importantes en las frases, las que resumen el concepto o la esencia del mensaje. Esos énfasis se pueden hacer de diferentes maneras: A través del volumen débil o fuerte, Utilizando tono agudo y Silabeando las palabras, Alargando las palabras, Con una pausa antes de las palabras, Variando la velocidad en el habla.

Volumen

Es la fuerza o la intensidad, que sigue nuestra voz cuando estamos hablando, tiene que ver con que tan fuerte o que tan suave hablamos cuando nos comunicamos. Se debe utilizar un volumen medio, ni muy alto ni muy bajo que permita que el otro nos escuche. Sin embargo, el volumen es un aliado expresivo de la voz, los cambios de volumen mantienen la atención y facilitan la comprensión.

Lenguaje NO verbal (*cuerpo*)

La comunicación no verbal que se manifiesta a través de gestos, expresiones o movimientos corporales.

- **Poner mala cara ante un castigo o enfado de tus padres.**
- **Estar sentado correctamente en clase en señal de interés y corrección.**
- **Mirar la comida con ansia de comenzar a degustarla.**
- **Poner el intermitente en un ciclomotor.**

DEFINICIÓN

Los ojos

Mediante nuestros ojos expresamos prácticamente todas las emociones.

La dirección: Cuando apartamos los ojos del interlocutor le estamos indicando: ya no estoy con usted, mi atención está en otro lugar. Por eso, enfoque su mirada hacia la persona con la que se está comunicando.

El contacto visual: Cuando, tenemos un contacto visual óptimo transmitimos que somos personas sinceras, confiables y sobre todo que estamos concentrados en la conversación.

La expresividad: Lo que comunicamos está en sintonía con la expresión de los ojos.

El rostro

Cuando nos comunicamos nuestras emociones se reflejan en la cara. Es muy importante que haya coherencia entre lo que usted dice y las emociones que está reflejando, para que la persona que lo escucha crea en lo que le está diciendo.

Las manos

Nuestras manos facilitan la expresión y comunicación, con ellas podemos hacer dos tipos de gestos:

Ilustrativos: los hacemos cuando estamos hablando de un tema y empezamos a graficarlo o ilustrarlo con nuestras manos. Esos movimientos hacen más comprensible lo que se dice y ayudan a recordar las cosas. Evitar verse sobreactuado.

Rítmicos: hay una sincronía entre como movemos las manos y como va nuestra voz. Estos deben ser abiertos, nacer desde el hombro y no desde los codos, no deben ser movimientos cerrados o tensionados. La velocidad de la voz esta encadenada directamente a la velocidad de los movimientos.

La postura

La postura que tenemos al hablar es un reflejo directo de cómo nos sentimos, una mala postura puede ser sinónimo de inseguridad. Lo correcto es mantener una postura derecha pero muy relajada, con los pies totalmente plantados en el suelo a la misma anchura de los hombros, formando una buena base para el resto del cuerpo, esto transmite comodidad, seguridad y confianza durante la comunicación.

Diferencias entre comunicación verbal y no verbal

	COMUNICACIÓN VERBAL 	COMUNICACIÓN NO VERBAL 
DEFINICIÓN	Es todo aquello que expresamos a través de las palabras.	Lo que somos capaces de transmitir a través de los gestos y el lenguaje corporal.
LENGUAJE	Utiliza palabras y signos lingüísticos.	Su medio es el lenguaje corporal y los signos paralingüísticos.
CANALES	Oral o escrito.	Expresión, gestos y lenguaje corporal. Abarca desde la mirada o los movimientos de las extremidades, hasta la postura corporal.
RECEPTOR	Puede estar o no presente.	Es indispensable su atención visual.
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Es rápida y el mensaje tiende a ser siempre claro. • Brinda la oportunidad de corregir. • Es consciente y razonada. • Mejora la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmite emociones y sentimientos. • Complementa la comunicación verbal porque ayuda a conectar mejor con los receptores y mostrar otros aspectos y virtudes del emisor.

Bibliografía

Departamento Nacional de Planeación. Curso Virtual de Lenguaje Claro. Bogotá D.C., Colombia (2018). Disponible en: <https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/login/>, 11 de junio del 2020.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>



IMRDS

Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha