



Guía de lenguaje claro de la Agencia de Desarrollo Rural

TENGAMOS SIEMPRE PRESENTE:

¡Todo lo que hacemos, cualquier propósito que nos tracemos, se sirve de la comunicación!

Eso hace que importe hablar y escribir de manera **simple** – a fin de que lleguemos a quienes tienen dificultad para comprender (personas en condición de discapacidad, dificultades lectoras o de comprensión debido a su edad, o por su procedencia)-, **y clara** – sin uso de palabras técnicas, confusas, tediosas, ambiguas, complicadas o rebuscadas-; lo que excluye que el lenguaje sea infantil o mediocre.

Así pues, debemos ser conscientes que, en las tareas a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural, **conversar y escribir tienen alta significación**, precisamente por el público al que está orientada nuestra labor y compromiso; de modo que su importancia no se centra únicamente en el contenido (qué y porqué) sino también en la manera (cómo y para quién) en que interactuamos, respondemos y damos la información.

EL IMPACTO Y LA PERCEPCIÓN

Si queremos hacer posible: **“no dejar a nadie fuera, a nadie atrás”**; que el acceso cognitivo (conocimiento, no solamente de disponibilidad) y la inclusión (esto es, sin distingo) sean ciertas, y **“llegar a la gente, a nuestros usuarios, con pañeros y partes interesadas”** _de forma que se sientan respetados y confiados en lo que aportamos y las actividades que desarrollamos, cada uno de nosotros estamos llamados a garantizar una comunicación efectiva, independientemente del canal en el que tenga lugar; y, para lograrlo, es vital que se pueda comprender, eso augura que tenga-

mos una relación de mayor empatía y compromiso que, por demás, facilitará el ejercicio de derechos y obligaciones y no dará cabida a su vulnerabilidad o afectación.

Este reto nos involucra a todo@s, pues intervienen tanto quienes interactúan verbalmente, como quienes proyectan un documento o respuesta, quienes lo revisan, aprueban y, especialmente, quienes lo firman, porque son los que concretan ese vínculo entre ciudadanos y la Agencia.





¿QUÉ ES ENTONCES LENGUAJE CLARO EN LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL?

Es la manera de conversar o redactar, que facilita entender -en una primera lectura o acercamiento-, a quienes interactúan con nosotros, y, en esencia, activa el derecho a la información y comprensión de la misión, funciones, propuestas, planes y programas públicos a nuestro cargo.

¿QUÉ DEBEMOS PROMOVER PARA MATERIALIZARLO?



Entender que el lenguaje simple y claro, es la herramienta que hace posible la transparencia de la gestión, reduce la corrupción y permite el acceso y conocimiento de la información pública.



Enfocar: quién es nuestro destinatario y qué necesita, no hablamos ni escribimos para nosotros mismos, siempre le comunicamos a otro.



Permitir que encuentre o conozca lo que necesita.



Emitir información, criterios o contestaciones que pueda comprender una vez la encuentra o recibe.



Facilitar el uso de esa información para que tome decisiones instruidas y logre una participación efectiva.

ALGUNOS TIPS PARA TENER EN CUENTA



Existe el derecho a comprender, no únicamente a acceder.



El destinatario, de la información o del pronunciamiento que emita la Agencia, debe poder ubicar lo importante enseguida, con una lectura.



La síntesis del contenido debe ser preciso, directo, sin lugar a interpretación o duda, en tanto es comprensible.



La claridad y la brevedad serán las cualidades de nuestras conversaciones o nuestros escritos con ciudadanos, usuarios, compañeros y partes interesadas.



Antes de escribir ...



Reflexionemos sobre:

Es la manera de conversar o redactar, que facilita entender -en una primera lectura o acercamiento-, a quienes interactúan con nosotros, y, en esencia, activa el derecho a la información y comprensión de la misión, funciones, propuestas, planes y programas públicos a nuestro cargo.



Pensemos en el(los) destinatario(s) y preguntémos:

¿qué sabe(n) del tema o cuanta información posee(n)?
¿qué características tiene(n) como lector(es)? ¿esta(rán) familiarizado(s) con lo que hacemos y la información que podamos brindar(les)? ¿qué sentimiento podemos despertar(les) con el tono del texto y el mensaje?

NOTA. Advirtamos que meditar sobre esto no significa que debemos decir lo que el(los) ciudadano(s) quieren o les gustaría oír, ni tampoco construir mensajes básicos, ni acceder a su pretensión para evitar obstáculos.

Consideremos que nuestros ciudadanos, usuarios, compañeros y partes interesadas buscan **ACTUAR no leer interminable e incomprensiblemente;**

ELLOS QUIEREN:

Una respuesta sencilla, breve, que responda lo que está solicitando, y permita resolver inquietudes como: ¿qué tengo que hacer? ¿para qué o por qué?, y, ¿cómo, cuándo y dónde?



NO QUIEREN:

- Que les expliquemos lo que ya saben.
- Demos detalles que den respuesta a inquietudes que no han planteado.





PARA CONCRETAR ESTO EN LA PRÁCTICA, SEPAMOS QUE:

La buena conversación y, aún más, la escritura, requieren voluntad, atención, esfuerzo y constancia.

Consideremos que escribir es parte de un proceso:

planear **escribir** **revisar**



-PER-

Planear, invita a tener un mapa: introducción, cuerpo y conclusión, para lo cual debemos tener ideas previas que por conocimiento, investigación o preguntas definan el propósito de lo que diremos, prestar atención sobre a quién las dirigiremos; desarrollarlas y ordenarlas, a fin de que se adecue al contexto y a las características del receptor.

Escribir, consiste en plasmar ideas de manera inicial, no de manera perfecta a la primera, busquemos modelos semejantes que puedan apoyar la estructura y secuencia que seguiremos, leamos con frecuencia las ideas pues eso ayudará a precisarlas, a no ser densos o repetitivos;

pidamos a otro que lea lo que hemos escrito y nos deje saber qué entendió, ello será de gran valor para asegurar que estamos transmitiendo el mensaje pretendido.

Revisar, trata de depurar lo anotado, eliminando lo que no es relevante o disponiendo detalles indispensables, porque dan claridad; se trata de mejorar lo escrito, su presentación, simplificar, ser precisos y coherentes en lo que diremos, eliminar palabras o frases repetidas, disponer una sola idea por oración, y prestar atención a la ortografía y puntuación, pues esta es la que avisa al lector lo que sucede en la oración y su relación con otras frases que desarrollemos.



Si resulta oportuno, acompañemos de ayudas visuales el contenido, eso reforzará lo dicho y permitirá que la claridad se logre en forma más rápida y precisa.



Utilicemos palabras cordiales y, de ser posible, positivas, tonos y lenguajes adecuados, oraciones cortas y claras, palabras simples y puntuales, que no lleven a la suposición o interpretación, seamos concretos.



Recordemos que los verbos son la base de la expresión, por ello aprovechemos su potencial para sostener el resto de las demás palabras que conforman la expresión, sepamos que los verbos nos permiten conocer la acción, nos dejan saber el ser y estar de las cosas, abren la comprensión sobre lo que se quiere o espera.

** Apliquemos este proceso si nos lleva a simplificar el texto y aclarar su sentido. Esto no es una regla rígida que tenga cabida en todos los casos.

ORGANIZACIÓN DEL CONTENIDO

EN EL PRIMER RENGLON O PÁRRAFO IRAN:

Conclusiones y recomendaciones. **Respuesta a lo indagado.** Aseguremos que el destinatario encontrará la información clave desde el comienzo.

EN EL DESARROLLO Y CIERRE.

Señalaremos lo más importante o menos importante, y hacia el final dispondremos información para destacar, y los vínculos que la puedan apoyar. Esto permitirá a quien nos lee, tomar la información que considera interesante o detenerse si, por el contrario, encuentra que no va a hallar información relevante.

