



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Guía de lenguaje claro para los colaboradores de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



INTRODUCCIÓN

La presente guía se construye tomando como base la Estrategia de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación DNP. La estrategia busca que la información generada en las entidades públicas sea de fácil comprensión para todos los ciudadanos, procurando que no requieran de ayuda adicional para entenderla. El lenguaje claro es un estilo basado en la sencillez, que busca transmitir información de forma transparente, directa simple y eficaz.

Cuando una entidad genera información que no es clara o comprensible, ocasiona un mayor gasto en sus recursos (humano, técnico, financiero) para aclarar al usuario la información que le está transmitiendo. Para el lenguaje claro la ciudadanía es un sujeto activo, el centro de la actividad pública, con el que se debe tener una interacción real que aumente la confianza en el Estado.

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, de aquí en adelante Agencia, está comprometida con el derecho que tienen los ciudadanos a recibir información clara para comprender todo aquello que el Estado quiere comunicarles. Por ello, el propósito de esta guía es establecer lineamientos para la entidad que faciliten la comunicación de la Agencia con sus usuarios. Esto se logrará mediante la adopción de mecanismos que permiten transmitir de forma clara y efectiva la información que es generada en la entidad.

Para la implementación del lenguaje claro se debe trabajar tanto en las comunicaciones dirigidas a nuestros usuarios, como en el mejoramiento de la comunicación interna. Por este motivo, todas las áreas de la Agencia tienen un papel relevante en el proceso.



LENGUAJE ESCRITO

1. Piense en el usuario

El lenguaje claro permite el ajuste de un texto para que se facilite tanto la lectura como la comprensión, sin perder el carácter técnico. Cuando se escriben documentos de la manera acostumbrada, por lo general, el resultado son textos imprecisos y nada efectivos que dispersan al lector y en muchas ocasiones no transmiten el mensaje deseado.

De acuerdo con la “Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia” del DNP, el primer elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro es pensar en la audiencia a la cual está dirigido. Visualice al público y sus particularidades: edad, cultura, nivel educativo, entre otros aspectos. Así como, lo que el usuario sabe, lo que necesita saber y el resultado que busca. Escribir para un público específico nos permite usar las palabras y el tono ideal de acuerdo con sus características, conocimientos y expectativas.

Sea tan claro como si su lector tuviera 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.

¿Cómo pensar desde el usuario?

El lenguaje claro asemeja una conversación entre dos personas, es natural y familiar; no una exposición magistral. Para pensar desde el usuario debe preguntarse:

- ¿Quién leerá lo que escribo, es uno o son varios los destinatarios?
- En caso de que sean varias personas, ¿quién es el grupo de usuarios más interesado en el documento? ¡Recuerde!: el texto se debe construir para satisfacer las necesidades de información del grupo de interés más amplio, luego agregar los detalles que puedan ser relevantes a grupos más pequeños.
- ¿Cuál es el interés del usuario? Es primordial redactar o brindar información pensando en las expectativas de quien lo va a leer y no solamente en plasmar un contenido mínimo o proporcionar información precaria por cumplir con lo solicitado.
- ¿Cuánto sabe sobre el tema quien va a leerlo? Esto determina el nivel de contexto que requiere el lector y la adecuación que se debe dar al documento para que sea entendido por el público o usuario al que va dirigido.
- ¿Cuál será la sensación del usuario al leer los documentos de la Agencia? Las sensaciones más frecuentes de los lectores al consultar u obtener información que no esté proporcionada en lenguaje claro son irritabilidad, confusión o frustración. Es fundamental, tener en cuenta la experiencia emocional del lector al encontrarse con un trámite o una gestión con el Estado. Por ello, la comprensión, amabilidad, respeto y claridad, son elementos fundamentales a tener en cuenta al momento de generar documentos o brindar información a los usuarios.
- ¿El documento está en la capacidad de conservar el interés del lector, encontrará útil la información? El documento debe ser elaborado con el propósito de mantener la atención del lector. Debe encontrarlo atractivo en su estructura y diseño, sin perder de vista que lo indispensable es que

contenga la información clara y concreta de lo que el usuario busca.

- ¿Tendrá que buscar ayuda para entenderlo, llamará o escribirá nuevamente a la Agencia para que se lo expliquen, trayendo consigo el desgaste de tiempo y eficiencia?

Todo documento debe estar orientado a transmitir de forma clara y precisa la información, identificando con claridad la intención de la consulta o la necesidad de informar. No se debe perder el objetivo central del documento, ni entrar en detalles que contesten a preguntas que no se han planteado.



2. Organice el texto en una secuencia lógica

La construcción de un documento por regla general, inicia con una lluvia de ideas que surgen de manera espontánea y desordenada. Es fundamental entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia, esto permite tener claridad del proceso de elaboración y ajuste.

¿Cómo debería iniciar?

Defina las ideas que quiere comunicar identificando los mensajes centrales, luego trabaje con estos para que sean transmitidos de manera directa y con claridad. Descarte las ideas que no son importantes y resalte lo que considere muy relevante para el lector.

¿Qué elementos debería incluir?

Describa claramente sus ideas y busque dar respuestas a las preguntas que le pueden surgir al lector como:

- ¿Qué debo hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo, dónde, cuánto?

La redacción debe tener un hilo conductor que dé una continuidad lógica a la información y que atienda todos los interrogantes.

Toda comunicación debe incluir un asunto que oriente al usuario desde el inicio de su lectura sobre la idea general del contenido. El documento debe tener una estructura dividida en introducción, cuerpo y conclusión.

El orden en que se presenta la información debe ajustarse a las necesidades del lector de tal forma que le proporcione claridad sobre lo que debe hacer o conocer. La respuesta a una solicitud no debe iniciar citando las funciones de la Agencia o referencias normativas o legales que respaldan la respuesta. La idea principal se debe desarrollar en el primer o segundo párrafo. Todos los usuarios esperan obtener respuestas sencillas y directas, así que conocer la misión y las funciones de la entidad pasa a un segundo plano.

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



3. El formato del documento debe facilitar 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, esta recomendación es flexible según las necesidades. Redactar una idea por frase facilita la identificación y comprensión de cada una de ellas, si hay varias ideas importantes en una oración mejor haga una lista. Procure 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.

¿Qué características deben tener los párrafos?

Asegúrese de que cada párrafo contenga alrededor de cinco líneas en las que se describa el contenido completo de la idea que se quiere transmitir. Cada párrafo debe tener al menos una idea principal. Se maneja un tema por párrafo y cuando vaya a escribir sobre otro tema, haga uso del punto y aparte. Esta recomendación está enfocada en incentivar la lectura y evitar el cansancio del lector.

¿Cómo debo usar la numeración?

Este recurso es muy útil cuando queremos indicar que los elementos ocurren en orden o existe alguna jerarquía. Resáltela con negrita y haga uso de los espacios entre líneas para construir un texto más accesible.

¿Qué características deben tener los títulos o subtítulos?

La función principal de los títulos y subtítulos es organizar el texto. Dan la pauta de la lectura y ayudan a acortar las secciones largas. Estos deben ser descripciones reales de la parte que anuncian y pueden ser de utilidad para resaltar un aspecto significativo del texto.

¿Qué se debe resaltar?

Resalte elementos importantes o que necesiten una atención especial, sin caer en el exceso. Este elemento visual atrae la atención del lector y le hace entender que una idea es más notable que otra. Al resaltar se genera dinámica en el texto y evita volverlo monótono y pesado.

¿Qué tipo de letra utilizo?

La letra oficial a usar en los documentos generados en la Agencia es Work Sans, en sus variantes Light, Regular, Medium, y SemiBold, sin embargo, se

permite el uso de la tipografía Monserrat como opción. Verifique que el tamaño de la letra sea el adecuado, una letra pequeña dificulta la lectura y ocasiona pérdida de interés por el documento.

¿Es apropiado el uso de siglas?

Esta opción ayuda a denominar algo de forma corta. Desagréguelas por lo menos la primera vez que las usa dentro del texto para dar claridad al lector de lo que representan. Esta, como las otras ayudas mencionadas anteriormente, deben ser usadas con prudencia.

¿Qué pasa con los signos de puntuación?

Los signos de puntuación pueden cambiar el sentido de la oración. Utilícelos de forma correcta y proporcionada ya que son esenciales para que el lector comprenda de manera adecuada lo que se quiere expresar. Adquiera el hábito de revisar los signos de puntuación de su escrito asumiendo el papel del lector, así podrá verificar si está usándolos adecuadamente.

¿Qué ayudas visuales puedo incluir?

Las fotos, tablas y diagramas son esenciales para volver más atractiva y clara la lectura. Recuerde que una imagen vale más que mil palabras. También, son apoyo fundamental para exponer información amplia de forma resumida, ordenada y dando claridad de su secuencia.



4. Lenguaje y términos a utilizar

¿Cómo debería redactar?

Para escribir en lenguaje claro se deben usar términos o palabras ampliamente

te conocidas y de fácil comprensión. Redacte en **primera persona**, así generará escritos que transmitan información directa al usuario, aumentando su confianza y cercanía con la Agencia.

Escriba en nombre de la Agencia. Ejemplo:

Correcto

Le informaremos

Incorrecto

le será informado

Use **voz activa**, esto ayuda a mantener el orden natural de la oración y permite enfocar las ideas de manera directa y breve. Ejemplo:

Correcto

La Agencia elaborará los protocolos y lineamientos para la gestión de la defensa jurídica del Estado

Incorrecto

Los protocolos y lineamientos para la gestión de la defensa jurídica del Estado serán elaborados por la Agencia.

¿Qué debería evitar?

Las cosas que debo evitar en mis escritos para que efectivamente sean claros son:

- el uso excesivo de términos técnicos.
- el uso excesivo de abreviaturas.
- Términos que dificulten la comprensión, en pocas palabras, términos que no puedan ser entendidos por personas con un nivel básico de educación, ancianos o cualquier ciudadano perteneciente a un grupo diferenciado. Recuerde que todo documento debe ser un instrumento para informarse u orientarse sin que su consulta signifique gran esfuerzo para quien lo lee.
- Evite el uso excesivo de **sustantivos nominalizados** en lugar de verbos de acción. Aquí, escribimos algunos ejemplos de esto:

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Correcto

Considerar
Comenzar
Concluir
Manifestar
Entender
Reclamar
Suspender
Cancelar

Incorrecto

Poner en consideración
Dar comienzo
Llegar a la conclusión
Poner de manifiesto
Entendimiento
Presentar reclamación
La suspensión
La cancelación

Fuente: Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia del DNP, (2015).
y el Manual de Escritura Jurídica de la ANDJE y Dirigido por Diego López Medina (2018).

- Evite las **dobles negaciones**. Ejemplo:

Correcto

La Agencia no tiene competencia para informar acerca del estado de procesos judiciales.

Incorrecto

La Agencia no tiene ninguna competencia para informar acerca del estado de procesos judiciales.

- Evite el uso de **gerundios** ya que son formas no personales de los verbos. Ejemplo:

Correcto

El peticionario preparó los documentos y los envió días después a la Agencia.

Incorrecto

El peticionario preparó los documentos, enviándolos días después a la Agencia.

Se recibieron tres peticiones, dos de las cuales fueron mal encaminadas.

Se recibieron tres peticiones, siendo dos de ellas mal encaminadas.

¿Qué recomendaciones puedo adoptar?

Use un lenguaje simple, directo y respetuoso, con términos que generen una comunicación cercana. Ejemplo:

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Correcto

Sugiero
Invito
Solicito
Es importante

Incorrecto

Deberá
Estará obligado a
Tendrá que
Estará en la obligación de

Fuente: Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia, Curso Virtual de Lenguaje Claro y 10 Pasos Para Comunicarse en Lenguaje Claro del DNP, (2015).

Redacte con palabras simples en cambio de usar términos extensos o complicados, esto no va a disminuir la calidad ni la credibilidad del documento; por el contrario, se logra más cercanía y confianza. Ejemplo:

Correcto

Contribuir
Sin embargo
Hacer
Problema
Usar
Sobresaliente
Demora
Intención
Muchos
Incluso
Bueno
Aclarar

Incorrecto

Coadyuvar
Empero
Efectuar
Problemática
Utilizar
Conspicuo
Dilación
Intencionalidad
Numerosos
Inclusive
Adecuado
Clarificar

Correcto

Distinguir
Hacer
Dar ejemplo
Mejor
Papel
Final
Nombre
Incumplimiento
Engañoso
Duda
Indicar
Distinguir

Incorrecto

Diferenciar
Ejecutar
Ejemplificar
Optimo
Rol
Terminación
Denominación
Inobservancia
Falacioso
Dubitación
Denotar
Diferenciar

Fuente: Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia, Curso Virtual de Lenguaje Claro y 10 Pasos Para Comunicarse en Lenguaje Claro del DNP, (2015) y el Manual de Escritura Jurídica de la ANDJE y Dirigido por Diego López Medina, (2018).

Evite palabras ambiguas que dispersen o alteren el orden de la lectura, es recomendable que siempre que pueda presente las cifras completas de la información. Ejemplo:

Correcto

A primer trimestre de 2020 existen 399.048 procesos judiciales activos en contra de la Nación.

Incorrecto

A primer trimestre de 2020 existen muchos procesos judiciales activos en contra de la Nación.

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Las pretensiones de los procesos activos en contra de la Nación disminuyeron un 1% respecto al cierre de 2019.

Las pretensiones de los procesos activos en contra de la Nación disminuyeron en alguna medida respecto al cierre de 2019.

La Agencia inició la implementación de la estrategia de intervención judicial de 650 procesos activos en estado de litigio directo.

La Agencia inició la implementación de la estrategia de intervención judicial de algunos procesos activos en estado de litigio directo.

Comúnmente se manejan algunas expresiones que pueden reemplazarse por palabras claras o más sencillas de entender, para ello facilitamos algunos ejemplos:

Correcto

Incorrecto

Para {
A fin de
Con el objeto de
Para el propósito de
Con la finalidad de

Según / en {
De conformidad con
En el marco de,
Con base en

Por {
En vista de que

Correcto

Incorrecto

Porque {
Dado el hecho de que
Con motivo de
Debido a que
Toda vez que

Sobre {
En relación con
Relativo a
Con respecto a

Mostrar {
Poner de manifiesto

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Aunque	{ No obstante	Como	{ Habida cuenta de que
Algunos	{ Cierta número de	Por tanto	{ Por consiguiente
Si	{ En caso de que	De no ser así	{ Si no fuera ese el caso
En ese caso	{ Si se diera ese caso	Personalmente	{ A nivel personal
Acerca de	{ En referencia a	Antes de	{ Con anterioridad a

Fuente: Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia, Curso Virtual de Lenguaje Claro y 10 Pasos Para Comunicarse en Lenguaje Claro del DNP, (2015).

Revise si todas las palabras del escrito realmente dicen algo o si se podría expresar lo mismo con menos palabras y así evitar usar **expresiones innecesarias** que no comunican nada como podemos ver en los siguientes ejemplos:

- En virtud de lo anterior...
- Sobre el particular, le reitero...
- Por medio de la presente...
- En consideración a lo dicho anteriormente...
- A propósito de esto...
- En sentido análogo...
- Más sin embargo...
- Por la razón de que ...
- De conformidad con...
- En referencia a...

Utilice los **tiempos verbales** adecuados para cada tipo de escrito. Ejemplo:

Correcto

La Agencia intervino en diez sesiones de mediación de procesos.

Incorrecto

La Agencia ha intervenido en diez sesiones de mediación de procesos.

Use con moderación los **adverbios** terminados en “mente”, su uso frecuente recarga y hace pesada la lectura. Ejemplo:

Correcto

Es obligatorio publicar el informe de PQRS cada tres meses.

Incorrecto

Se debe publicar el informe de PQRS obligatoriamente y trimestralmente.

Estos son algunos ejemplos de cómo los puede sustituir:

Correcto

En consecuencia
Antes
En conclusión
Sin duda
Ahora

Incorrecto

Consecuentemente
Anteriormente
Definitivamente
Indudablemente
Actualmente

Fuente: [Manual de Escritura Jurídica de la ANDJE y dirigido por Diego López Medina \(2018\)](#).

El **exceso de formalidad** no es sinónimo de claridad o de respeto; por el contrario, dificulta la comunicación de la entidad con el ciudadano. Es fundamental entender que la formalidad del lector a quien se dirige el texto y el tono a usar depende del contexto. Ejemplo:

Correcto

Solicitamos nos informe lo correspondiente.

Incorrecto

Agradecemos encarecidamente nos haga llegar la información pertinente.



5. Revise

La revisión de su texto debe ser mínimo de dos veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y presentación. Luego póngalo a prueba haciendo que otra persona lo lea, es probable que otro lector pueda identificar errores que usted paso por alto. El proceso para redactar un documento tiene tres pasos fundamentales: Planear, escribir, revisar. Este es, el ciclo correcto que debe agotar todo documento.

Sugerencias:

- Asegúrese que las ideas principales están en el texto, para luego mejorar la calidad y precisión.
- Busque modelos de documentos parecidos, estos le pueden brindar ideas para mejorarlo.
- Lea varias veces lo escrito.



LENGUAJE VERBAL (VOZ)

El lenguaje claro busca que se hable apropiadamente, usando tan pocas palabras como sea posible y procurando transmitir la información de la manera más acertada. En la atención presencial y telefónica se deben aplicar protocolos que aseguren que nuestros usuarios reciban el mensaje que se le quiere transmitir en forma clara, concreta y que atienda todas sus necesidades. Los encuentros con usuarios no se deben considerar como una transmisión de información en una sola vía, sino como una interacción comunicativa entre la Agencia y sus usuarios.

En cierta medida las recomendaciones definidas en la sección de lenguaje escrito aplican para el lenguaje verbal. El primer aspecto a tener en cuenta en la comunicación oral entre servidores públicos y ciudadanos es pensar en la audiencia. Para tener un diálogo claro es indispensable conocer el componente social al que pertenece el interlocutor. Aspectos como la edad, género, clase, preferencias, necesidades y expectativas, son elementos que cobran gran importancia en la comunicación verbal y que pueden llegar a garantizar que se transmita la información adecuadamente.

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.

1. Tono

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.

De acuerdo al “Curso Virtual de Lenguaje Claro” del DNP: “el tono es la característica de la voz que más asociamos con las emociones”. Lo que buscamos expresar se refleja en que tan fina o que tan gruesa es la voz. Cuando, expresamos emociones como la alegría, el tono que utilizamos es agudo; en cambio, cuando las emociones son de tristeza o preocupación, cambiamos automáticamente a un tono grave. La credibilidad de la información que transmitimos depende en gran parte del tono de voz que utilizamos para comunicarnos.

Cuando se habla, se generan cambios tonales, esto indica que existen variaciones asociadas con las emociones mientras se está comunicando. Para reflexionar sobre esto piense, cuando usted expone un tema y su tono de voz indica un estado emocional nervioso ¿cuál cree que será la reacción del receptor, generará credibilidad, parecerá que usted domina el tema que expone, facilitará que el que escucha retenga la información que le está brindando? Las entonaciones están relacionadas con la musicalidad de la voz, esta se producirá de acuerdo con su intención y emoción lo cual genera combinaciones de tonos en su voz al hablar.

Tener cambios en el tono de la voz mientras habla, ayuda a mantener la atención del público y facilita la comunicación. Mantener un solo tono de voz al hablar hace que la comunicación sea monótona, genera aburrimiento y desinterés por escucharlo, en consecuencia, hace que su interlocutor no se conecte con la información que le se está transmitiendo. Por eso, es fundamental que se hagan variaciones tonales, para hacer de la comunicación algo enriquecedor, variado y efectivo que le permita a la Agencia tener una mayor cercanía y confianza con sus usuarios.

2. El Tempo Ritmo

El tempo ritmo de la voz se compone de la velocidad, pausas y cadencias que sigue la voz cuando hablamos. Uno de los mayores problemas en la comunicación oral es la isocronía, en donde la voz no tiene variaciones en el tiempo. Una persona con un tempo ritmo isocrónico, es aquella 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.

El principal objetivo del lenguaje claro verbal es conservar el interés del receptor durante toda la conversación o exposición y para esto se requiere tener un ritmo fluido y variado al hablar. El tempo ritmo del habla está asociado con el movimiento corporal, esto indica que para tener un tempo ritmo variado, debe tener unos movimientos gestuales variados, lo que le ayudará a cautivar la atención del público.

3. La Dicción

Una buena dicción se genera por la articulación correcta y clara de los sonidos de un idioma para que puedan ser entendidos. Es decir, 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.

4. 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.
- Silabeando las palabras.

- Alargando las palabras.
- Con una pausa antes de las palabras.
- Variando la velocidad en el habla.

Lo fundamental es poner los énfasis, no de manera arbitraria, sino sobre la palabra más importante que se debe recordar (DNP, 2018).

5. 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.

Mantener el mismo volumen de voz en una conversación hace que nuestro interlocutor se aburra y se desconecte, por tal razón se recomienda hacer variaciones del volumen enfatizando o suavizando algunas expresiones durante la comunicación. Recuerde que la voz transmite emociones por eso siempre se debe estar en sintonía con la situación comunicativa.



LENGUAJE NO VERBAL (CUERPO)

La primera impresión es primordial porque la mayor parte de la comunicación se basa en el lenguaje no verbal. Todo lo que usted haga con su cuerpo tiene un impacto en su pensamiento y por ende en su voz. Por eso, es fundamental tener conciencia de nuestro lenguaje corporal.

1. Los Ojos

Nuestros ojos son una herramienta poderos en la conversación, mediante ellos se puede expresar prácticamente todas las emociones. Los siguientes aspectos enriquecen nuestra comunicación:

- **La dirección:** nuestra atención esta hacia donde dirigimos la mirada. 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:** no basta con dirigir la mirada hacia el otro, hay que mantenerla en los ojos del interlocutor. Cuando, tenemos un contacto visual óptimo transmitimos que somos personas sinceras, confiables y sobre todo que estamos concentrados en la conversación.
- **La expresividad:** la comunicación clara entre las personas debe reflejar las emociones. Lo que comunicamos está en sintonía con la expresión de los ojos.

2. El Rostro

La expresión del rostro refleja que sentimos respecto a un tema. Es la que va a condicionar la impresión que se forman las personas de quien es usted y que piensa. 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.

3. Las Manos

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

- **Icónicos o 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. Aunque, son gestos muy apropiados en la comunicación, no podemos usarlos todo el tiempo porque podría verse sobreactuado.
- **Rítmicos:** son movimientos que tienen un impacto en el ritmo del habla, 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.

Los movimientos con las manos no deben ser simétricos, deben ser variados y naturales. Los movimientos asimétricos nos llevan a crear una danza gestual que va a mantener cautiva la atención del público porque transmiten espontaneidad y seguridad (DNP, 2018).

4. 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.



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.

Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia. Bogotá D.C., Colombia. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>, 11 de junio del 2020.

Departamento Nacional de Planeación (2015). Diez Pasos Para Comunicarse en Lenguaje Claro. Bogotá D.C., Colombia. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>, 11 de junio del 2020.

Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE y dirigido por López Medina, Diego. Manual de Escritura Jurídica. Bogotá: Legis Editores S.A, 2018.



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Guía de lenguaje claro para los colaboradores de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

www.defensajuridica.gov.co