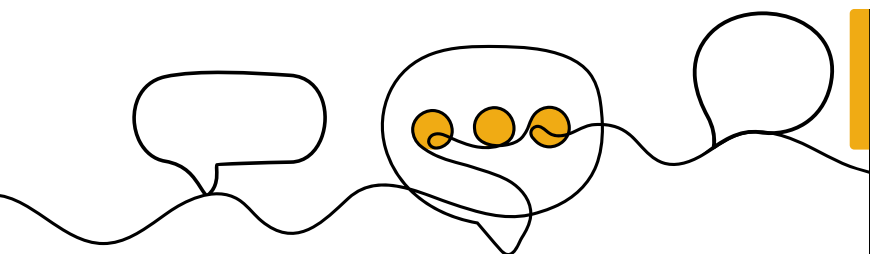


ABC DEL lenguaje

CLARO

en el Servicio Público de Empleo





¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

Permite traducir el lenguaje administrativo a un lenguaje más cotidiano, que fomente la participación ciudadana y la efectiva rendición de cuentas por parte del Estado¹, así como mejorar los atributos de la información que se le entrega a la ciudadanía².

Una comunicación está en lenguaje claro si su audiencia puede:

- Encontrar lo que necesita.
- Entender lo que encuentra.
- Usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades³. 🇨🇴

1. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2001), pág. 4.

2. Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. 2015.

3. Plain Language Action and Information Network - PLAIN.

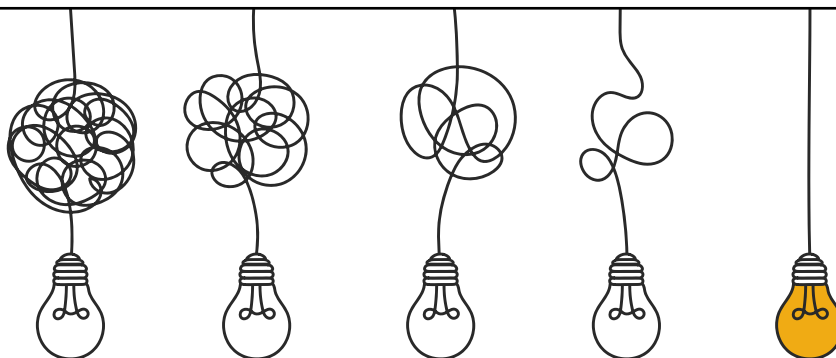
¿PARA QUÉ EL LENGUAJE CLARO EN LAS COMUNICACIONES EN EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO⁴?

- Nos ayuda a minimizar errores y a generar aclaraciones innecesarias.
- Disminuye costos y cargas para la ciudadanía.
- Reduce costos administrativos.
- Mejora la eficiencia para la gestión de las solicitudes de la ciudadanía.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Facilita el ejercicio de la rendición de cuentas por parte del Estado.
- Fomenta la inclusión social para grupos de personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.

ELEMENTOS PRÁCTICOS A TENER EN CUENTA:

Para elaborar el mensaje que, las y los servidores públicos en el Servicio Público de Empleo desean comunicar a la ciudadanía, se requiere:

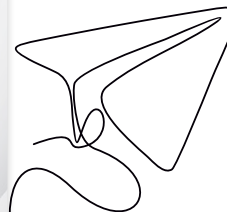
- Organizar el mensaje.
- Elaborar la estructura básica del mensaje.
- Revisar y validar el mensaje a transmitir. 🇨🇴



⁴. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2001), pág. 11.

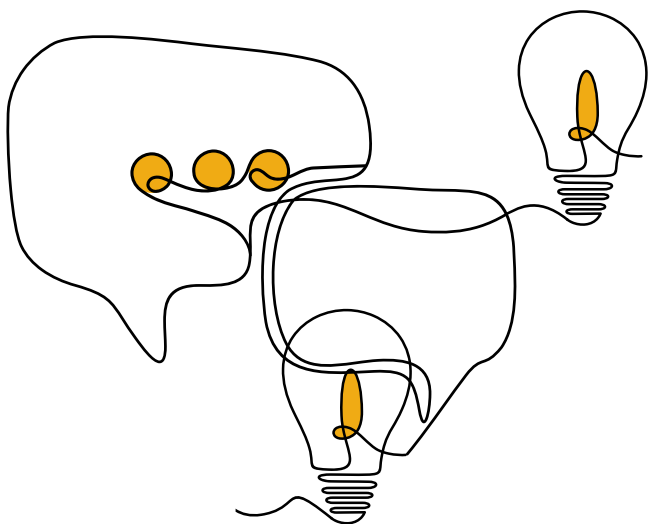


¿CÓMO COMUNICARNOS A TRAVÉS DE NUESTRO LENGUAJE?



LENGUAJE ESCRITO

- Evite el uso de siglas como UAESPE, USPE, Unidad del Servicio Público de Empleo, entre otras.
- Para hacer referencia a la Entidad, utilice siempre Servicio Público de Empleo, como una manera de evitar confusiones a la ciudadanía y contribuir al posicionamiento de la Entidad.
- Evite el uso de párrafos y oraciones innecesariamente largos.
- Use términos claros, evite la solemnidad y los tecnicismos.
- Utilice un lenguaje simple, directo y humano.
- Utilice de manera adecuada las herramientas que brinda la tecnología de las comunicaciones modernas, tales como diagramas, esquemas, gráficos, resaltados, casuística, ejemplos, etc.
- Piense en la información importante y el mensaje central que desea transmitir.
- Haga uso efectivo de los signos de puntuación, estos facilitarán al lector una adecuada comprensión.
- Incluya ayudas audiovisuales como cuadros, fotos, diagramas y gráficas para indicar lo más relevante en el escrito.
- Por último, revise el documento, esto le permitirá verificar que las ideas principales están en el texto.
- Use encabezados para guiar al lector. Asegúrese de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección.

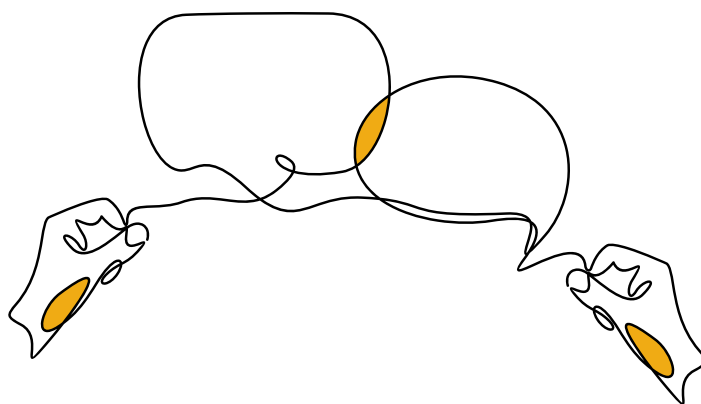


LENGUAJE VERBAL

- Es importante que al comunicarse module y articule bien cada palabra, un adecuado movimiento de los labios al hablar, genera contundencia.
- Utilice un tono adecuado para transmitir el mensaje que desea comunicar, ya que éste suele asociarse con las emociones.
- Haga uso de herramientas como el volumen, la intensidad, el tono, las pausas o las sílabas para enfatizar aquellas palabras que desee recordar en la conversación.
- El volumen de las conversaciones debe ser moderado y podrá hacer variaciones para que las personas le presten atención, lo comprendan y lo sigan.
- Durante la comunicación establezca un ritmo, haga pausas y varíe la velocidad con la que habla.
- Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores o algún colaborador de la Entidad, estos deben estar en disposición de atender a la ciudadanía, o suministrar la información a la persona del punto de atención al usuario.
- Explicación clara, sencilla y amable de la normatividad vigente con respecto a los temas de empleabilidad.
- Siempre relacione en el mensaje la información que se brinda con lo solicitado por la ciudadanía y los efectos o utilidad práctica.

LENGUAJE NO VERBAL

- Dirija la mirada hacia el otro, el contacto visual es importante para transmitir credibilidad y confianza.
- Utilice gestos icónicos o ilustrativos, lo que quiere decir, puede mover las manos para ilustrar lo que expone.
- Procure que los movimientos sean variados, mueva una mano, después la otra, en ocasiones ambas, esto le permitirá cautivar la atención de la(s) persona(s) con la(s) que se comunica.
- La expresión del rostro debe acompañar lo que está comunicando, de esta manera revelará sus emociones y lo que piensa.
- Sincronice el movimiento de sus manos y su voz, los movimientos con las palmas abiertas muestran cercanía y es una forma de decirle al otro: "Estoy contigo".
- Mantenga una postura corporal adecuada, los hombros relajados, alineados, la cabeza derecha y los pies bien plantados en su sitio.
- Póngase en la posición de la ciudadanía y sus necesidades de empleabilidad. 🇨🇴



NO PIERDA DE VISTA EL LENGUAJE INCLUYENTE



Por lenguaje incluyente y no sexista, debe entenderse el uso de **expresiones lingüísticas que incluyan tanto al género femenino como al masculino**, así como el uso de expresiones no asociadas a los prejuicios culturales sobre el rol de género asignado a uno de los sexos.

En el **Servicio Público de Empleo**, la generación de documentos, contenidos y campañas de comunicación dirigidas a sus grupos de interés y partes interesadas deben escribirse desde un **punto de vista incluyente, en el que se abstenga el uso de lenguaje sexista o discriminatorio** en los eventos, documentos oficiales y piezas comunicacionales.

En ese sentido para el lenguaje incluyente, debemos por ejemplo:

- **Evitar el masculino genérico⁵**. Ser incluyentes, desde el lenguaje, significa ser conscientes que las palabras, imágenes o acciones, reproducen roles y estereotipos de género.
- **Hablar de personas con discapacidad⁶** y no discapacitados.
- **Utilizar en menor medida el desdoblamiento⁷**.

Se recomienda emplearlo en menor medida, con el propósito de evitar las repeticiones de sonidos en el párrafo.

- **Modificar los verbos⁸**. Pasar los verbos a segunda o tercera persona del singular, primera o segunda del plural. Puede establecer la redacción en forma impersonal, o pasar el verbo a forma imperativa. Por ejemplo:
 - Asimismo, cuando el empleado tenga que realizar trámites, tendrá que registrar su pase de salida.
 - Asimismo, *cuando se tengan que realizar trámites*, tendrá que registrar su pase de salida.
- **Evitar el uso del arroba, barra y paréntesis⁹**. Plantean algunas dificultades para la escritura y lectura porque de un lado, no se cumple con una referencia en la oralidad y de otro, se saturaría de estos recursos los textos. 🇨🇴

5. Ver Guía para la aplicación de lenguaje claro en la Unidad de Servicio Público de Empleo. Pág. 10.

6. Ver Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".

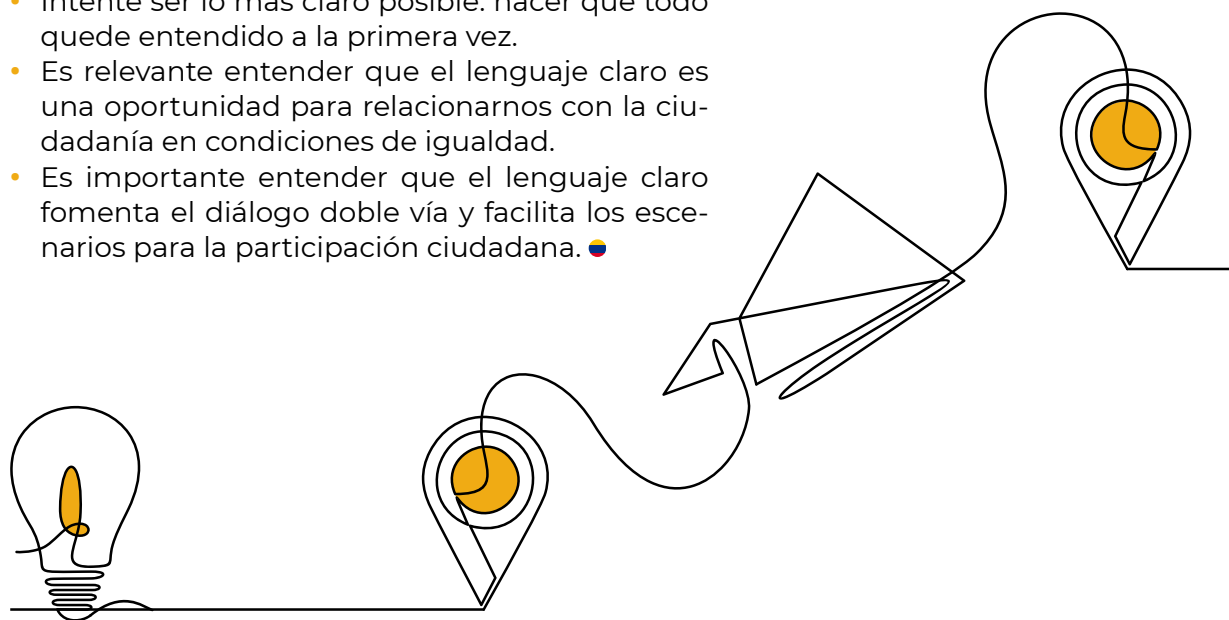
7. "Consiste en presentar pares de palabras que sólo se diferencian por su género, con el propósito de referir a hombres y mujeres, y con lo cual no se duplica el lenguaje, pues como refiere Mercedes Bengoechea, cada palabra alude a un referente distinto, uno masculino y otro femenino. Este recurso también se conoce como dobles formas". Por ejemplo, utilizar funcionarias y funcionarios, las y los, entre otros. Ver Guía para la aplicación de lenguaje claro en la Unidad de Servicio Público de Empleo. Pág. 10.

8. Ver Guía para la aplicación de lenguaje claro en la Unidad de Servicio Público de Empleo. Pág. 12.

9. Ver Guía para la aplicación de lenguaje claro en la Unidad de Servicio Público de Empleo. Pág. 13.

RECOMENDACIONES

- Ubique a la ciudadanía con quien se interlocuta: de dónde viene, su contexto, territorio, herramientas con las que cuenta y establezca los mecanismos que pueden facilitar la comunicación y la resolución de lo que motivó su acercamiento con el Servicio Público de Empleo.
- Póngase en el lugar del otro. Lo anterior implica concentrar su atención en el sujeto que requiere el trámite, servicio y/o información.
- Intente ser lo más claro posible: hacer que todo quede entendido a la primera vez.
- Es relevante entender que el lenguaje claro es una oportunidad para relacionarnos con la ciudadanía en condiciones de igualdad.
- Es importante entender que el lenguaje claro fomenta el diálogo doble vía y facilita los escenarios para la participación ciudadana. 🇨🇴





Servicio Público de Empleo



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**
Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.

