



10 PASOS DE LA COMUNICACIÓN

en Lenguaje Claro

PONTE EN LOS ZAPATOS DEL CIUDADANO

Ten en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener

1

HAZ UNA LISTA DE LAS IDEAS QUE QUIERES TRANSMITIR

Haga una lista de las ideas que quiere transmitir en orden lógico y planee el recorrido

2

ORGANIZA EL TEXTO POR PASOS

Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento

3

LAS FRASES DEBEN SER CORTAS

No más de 20 palabras porque la memoria a corto plazo no retiene más; cuando se llega al final, no se recuerda el principio

4

USE UN LENGUAJE CERCANO

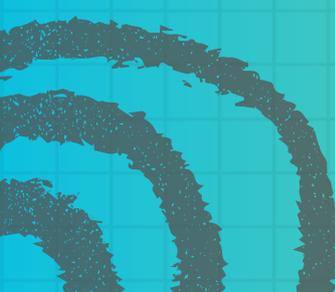
Habla en primera persona. Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano

5

EVITE LOS LEGALISMOS

No uses las dobles negaciones y el tono imperativo. Use lenguaje simple, directo y humano

6





10 PASOS DE LA COMUNICACIÓN

en Lenguaje Claro

EVITE LA SOLEMNIDAD

Es importante apropiarse que el lenguaje debe hacer car al ciudadano al Estado

7

NO ABUSE DE LAS SIGLAS

No abuse de las siglas por obvias que a usted le parezcan

8

PIENSE EN IMÁGENES

Use ayudas visuales para indicar lo más relevante

9

REVÍSELO, REVÍSELO, REVÍSELO...

y luego ponlo a prueba

10

¡RECUERDA!

Las palabras son la herramienta más importante para construir una buena comunicación con el ciudadano