

# ABC lenguaje Claro

Son expresiones simples, claras y directas en la comunicación para que los Ciudadanos y/o Usuarios de nuestros servicios comprendan la información que se les proporciona.

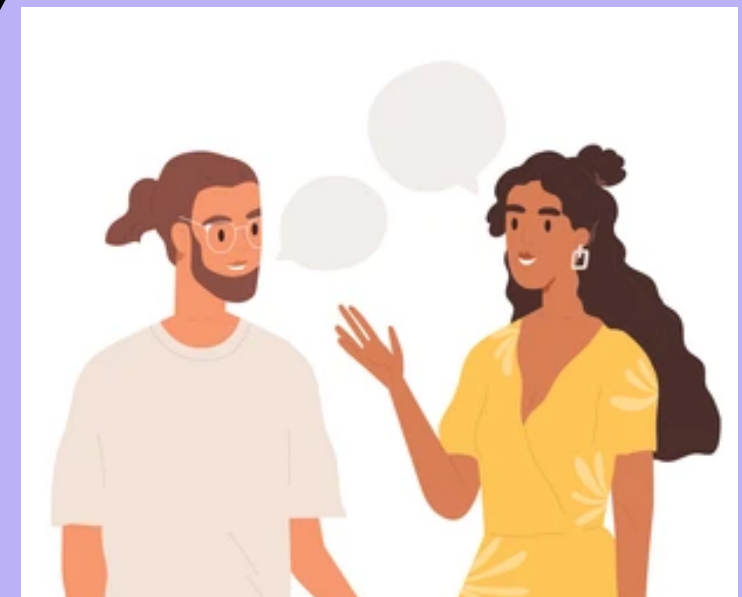


## 01. Lenguaje Escrito

- Piense en la información importante y el mensaje central que desea transmitir.
- Toda comunicación deberá tener un encabezado que indique el asunto o la referencia.
- Organice el escrito, recuerde seguir el siguiente orden: Introducción, cuerpo, conclusiones.
- Use términos claros, evite la solemnidad y los tecnicismos.
- Revise el documento, esto le permitirá verificar que las ideas principales están en el texto.

## 02. Lenguaje Verbal

- Es importante que al comunicarse module y articule bien cada palabra.
- Utilice un tono adecuado para transmitir el mensaje que desea comunicar, ya que éste suele asociarse con las emociones.
- 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



## 03. 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.
- Mantenga una postura corporal adecuada, los hombros relajados, alineados, la cabeza derecha y los pies bien plantados en su sitio

