

LENGUAJE CIUDADANO. LA EXPERIENCIA DEL REINO UNIDO

COMISIÓN DE LENGUAJE CIUDADANO, REINO UNIDO

Cuando hablamos de “lenguaje ciudadano”, nos referimos a una manera clara de expresarse que sea apropiada para el público al que está dirigida y que pueda ser cabalmente comprendida en una primera lectura.

Las frases “lenguaje ciudadano” e “inglés llano” han sido frases conocidas en mi idioma desde hace varios cientos de años. El impacto que tienen en la comunicación moderna data de 1979 cuando se inició la Campaña por un inglés llano (PEC, por sus siglas en inglés) para convencer al gobierno y al sector privado de que dejaran de enviar documentos confusos, verbosos, legalistas y poco atractivos que las personas prácticamente no podían entender.

El objetivo original de la campaña era la justicia social. La idea era que los ciudadanos no tenían porqué enfrentarse a formas de lenguaje extrañas, anticuadas o legalistas en su relación con las dependencias gubernamentales y con las empresas. Las cartas, los folletos informativos, los formularios, los manuales, las pólizas de seguros, las regulaciones, las leyes y los textos para las páginas electrónicas deben ser tan claros como sea posible, tanto en su redacción y sintaxis como en su formato (tipografía). De no ser así, la comunicación no funciona y esto se traduce en una desventaja para las personas, particularmente para aquéllas con un grado pobre de alfabetización.

Martin Cutts, autor de estas notas y dueño de la Comisión de lenguaje ciudadano (PLC, por sus siglas en inglés), fue uno de los fundadores (y miembro hasta 1998) de la PEC. Aunque originalmente la PEC era un grupo de presión, se convirtió en una empresa.

En 1994, Martin Cutts formó una compañía diferente, la PLC, que no forma parte del gobierno del Reino Unido y con el que no tiene ninguna relación oficial. PLC trabaja con muchas dependencias gubernamentales y empresas privadas en la edición de documentos y en la capacitación de personal.

¿Por qué es una herramienta útil para el gobierno el lenguaje ciudadano?

En 1961, Robert A Heinlein escribió: “la oscuridad es el disfraz de la incompetencia”. Todos los gobiernos democráticos deben justificarse a sí mismos y justificar las acciones de sus administradores ante los ciudadanos. Si un gobierno se esconde en la oscuridad se convierte en el centro de las sospechas y el resentimiento. Los ciudadanos inteligentes quieren apertura. Quieren entender qué se está haciendo en su nombre y qué se está haciendo por ellos. El lenguaje ciudadano facilita que lo sepan; es un elemento importante del contrato entre los ciudadanos y el gobierno que se contrae cuando éstos pagan sus impuestos.

Sin embargo, el lenguaje ciudadano no es la panacea. Se trata de uno de los muchos aspectos de un gobierno abierto y comprometido. Aún más, el lenguaje ciudadano sólo fructificará si las políticas

gubernamentales son claras y sencillas. Cuando las políticas son enigmáticas es difícil comunicarlas con claridad. Por lo tanto, el gobierno necesita lograr, además de que el lenguaje que utiliza sea más claro, que sus políticas y procedimientos también lo sean.

El lenguaje ciudadano es la única forma de llegar a las personas que tienen una necesidad mayor de información clara. Además, el lenguaje ciudadano es el mejor lenguaje que se puede utilizar para que las personas sean tratadas con justicia.

Los documentos escritos claramente son, además, eficientes.

- Es más caro para el gobierno procesar un formulario que no tiene la información correcta
- Un folleto informativo que se haya prestado a confusión ocasionará que las personas no hagan lo que tienen que hacer y el gobierno tendrá que invertir para corregir esas equivocaciones.
- Una norma poco clara genera confusión en las empresas y el gobierno pierde tiempo dando explicaciones y en los tribunales.

¿Qué logros ha tenido el lenguaje ciudadano en el Reino Unido?

Leyes más claras: Salta a la vista que algunas de las leyes promulgadas recientemente en el Reino Unido están escritas en un inglés muy claro. Esto se debe a que la Oficina del Consejo Parlamentario, encargada de redactar las leyes, está más consciente del lenguaje ciudadano. Incluso, esta Oficina actualmente es miembro de *Clarity*, la asociación internacional de abogados que promueve el uso del lenguaje ciudadano. Este grupo se fundó en 1983 y publica un boletín electrónico periódico (www.clarity-international.net/).

Contratos inteligibles con los consumidores: La legislación estipula que la Oficina de Comercio Justo del Reino Unido (OFT, por sus siglas en inglés) y la Autoridad de Servicios Financieros deben procurar el uso de un “lenguaje llano e inteligible” en los machotes de los contratos con los consumidores. Estos organismos tienen el poder de remover términos legalistas de los contratos. Anteriormente, los consumidores tenían que aceptar este tipo de lenguaje. La OFT publica un boletín periódico (<http://www.oft.gov.uk>) que incluye las palabras y frases que fueron desechadas por no tener sentido para los ciudadanos. La OFT afirma: “todavía no hemos visto un texto poco claro que no se pueda mejorar”. Hay proveedores de servicios importantes que han demostrado, a través de ejemplos, que los contratos en los que se cubren varios aspectos complicados pueden ser redactados claramente.

Formularios más claros: En la década de los ochenta, todas las dependencias gubernamentales del Reino Unido estuvieron obligadas a revisar sus formularios. Debían eliminar aquéllos que fueran innecesarios, combinar formularios cuando fuera posible y lograr que el idioma y la tipografía de las miles de formas restantes fueran más claros. El jefe de cada uno de estos departamentos debía presentar un informe anual al Primer Ministro. El cambio que generó esta política fue de tal magnitud que al final de aproximadamente cinco años era prácticamente imposible encontrar un formulario de muy mala calidad emitido por el gobierno.

Un cambio de actitud: Las personas han comprobado que sí se puede escribir en un lenguaje ciudadano y esperan que así se haga.

¿Cómo se alcanzaron estos logros?

Las actividades de promoción de 1979 y de principios de la década de los ochenta coincidieron con la elección de Margaret Thatcher, quien buscaba que el gobierno fuera más eficiente. Ella pensaba que los formularios gubernamentales eran ineficientes y que eso tenía como consecuencia que se perdieran votos. Thatcher promovió la idea de que los ciudadanos eran clientes de los servicios gubernamentales y que pagaban al gobierno a través de sus impuestos. En otras palabras, el ciudadano dejó de ser un suplicante a los pies del dios omnipresente que era el gobierno.

Las leyes y regulaciones eran demasiado complejas y, en el 2004, muchas lo siguen siendo. Martin Cutts, entre otras personas, ejerció presión durante diez años para que hubiera leyes y regulaciones más claras. El jefe de la Oficina del Consejo Parlamentario –que, como se mencionó anteriormente, tiene la obligación de redactar las normas– no apoyaba los argumentos a favor del lenguaje ciudadano, pues creía que ya se utilizaba el lenguaje más sencillo posible. En 1993, Martin Cutts demostró cómo la ley británica se podía reescribir en un lenguaje más llano. Estudiantes de derecho evaluaron cuál de las dos versiones era más clara. La versión de Cutts –que fue publicada en *Lucid Law* y que se puede consultar de manera gratuita en <http://www.clearest.co.uk>– fue, por mucho, la favorita. Lo anterior fue ampliamente difundido y, finalmente, el Consejo Parlamentario tuvo que prestar atención.

Simultáneamente, había descontento entre muchos profesionales de las áreas fiscal y contable porque, argumentaban, se había vuelto imposible aconsejar a sus clientes ya que la ley fiscal era cada vez más complicada. Como resultado, en 1995, durante la administración del Primer Ministro John Major, se inició un proyecto de diez años para reescribir la normatividad en materia tributaria en su conjunto (6,000 páginas). Aunque la mayor parte de la nueva versión ya se aprobó, los trabajos aún continúan. Una fuente de información importante es la consulta entre los usuarios: los borradores se envían a un gran número de personas para que proporcionen retroalimentación. Para mayor información, se puede consultar: www.inlandrevenue.gov.uk/rewrite.

Las leyes y regulaciones de la UE, que afectan al Reino Unido por ser miembro de la Unión, también están en la mira de la iniciativa de lenguaje ciudadano. Los traductores de la Comisión Europea promueven el lenguaje ciudadano a través de la campaña “contra la niebla” (<http://europa.eu.int/comm/translation/en/ftfog/index.htm>). En sus libros –“*Clarifying Eurolaw*” (2001) y “*Clarifying EC Regulations*” (coautora: Emma Wagner. 2002)– Martin Cutts demostró que el lenguaje ciudadano sí se puede utilizar. Los dos textos se pueden consultar gratuitamente en inglés (<http://www.clearest.co.uk>). Una versión editada en español de “*Clarifying Eurolaw*”, (Hacia una formulación más clara de la legislación comunitaria), que incluye versiones previas y posteriores a las directivas revisadas, también se puede encontrar en Internet: http://europa.eu.int/comm/translation/en/ftfog/eurolaw/eurolaw_es.htm.

La campaña “contra la niebla” otorga premios a los textos escritos por el personal de la Comisión Europea que estén redactados de forma más clara. Una competencia similar –en la que los documentos fueran evaluados de manera independiente por lingüistas, tipógrafos, periodistas y ciudadanos– podría ser de gran utilidad para el gobierno mexicano.

Los esquemas de acreditación independientes se introdujeron en el Reino Unido en la década de los noventa. Por ejemplo, el sello de acreditación “Estándar de inglés claro” ha sido otorgado a más de 10,000

documentos; entre ellos, algunos destinados a millones de hogares británicos. El sello, que puede verse a continuación, aparece en los documentos certificados. Este es un servicio no gratuito. La PLC otorga acreditaciones similares para páginas electrónicas. Otro esquema de acreditación parecido se implementó en 2001 para documentos de servicios financieros. Su administración está a cargo de el Consejo de Acreditación de Inversiones de Protección a la Pensión y cuenta con el apoyo de la industria de seguros (<http://www.ppiab.co.uk/>).



¿Cuáles han sido los mayores obstáculos para implementar el lenguaje ciudadano en el Reino Unido?

Obstáculos principales:

- La inercia;
- una mala disposición ante el cambio porque “siempre lo hemos hecho así”;
- Los abogados que tienen vínculos emocionales con las formas anticuadas del lenguaje (este grupo está molesto porque el funcionario gubernamental de más alto nivel en materia legal –Lord Chancellor– dio la instrucción de que, en los juzgados civiles, se dejaran de utilizar frases en latín y otras formas que no son de uso común en la actualidad);
- las personas que están en contra del lenguaje ciudadano porque piensan que ser poco claros les da mayor poder (si son las únicas personas que entienden las regulaciones, también son las únicas que pueden decir qué significan). Este es un impulso antidemocrático que debe ser cuestionado cada vez que se presente.

Las herramientas que utilizamos para promover el lenguaje ciudadano son la educación, la persuasión y una ridiculización sutil. Si un cuerpo gubernamental, un político o un abogado se comunica (de manera oral o escrita) con un lenguaje difícil de comprender, utilizamos a los medios masivos de comunicación para que lo señalen (cada vez hay menor necesidad de que los incitemos a hacerlo). La PLC publica cada año una lista con los ejemplos más grotescos. Buscamos educar a todos los redactores diciéndoles que cualquier burro puede hacer que un tema complejo se vea complicado pero que se necesita a un escritor hábil para hacer que un asunto complejo sea claro.

¿Cuáles son los resultados del lenguaje ciudadano en cuanto al ahorro de tiempo y dinero?

Es muy difícil de cuantificar, sobre todo porque lograr que un documento sea más claro suele estar acompañado de un cambio en los procedimientos. Se dice que la revisión de formularios en la década de los ochenta significó un ahorro de millones de libras. Sin embargo, quizás el resultado más relevante de los

últimos 25 años sea que ninguna organización que haya adoptado un enfoque de lenguaje ciudadano ha regresado a los documentos que utilizaba antes.