



LENGUAJE CIUDADANO
DANIEL CASSANY
UNIVERSIDAD POMPEU FABRA, ESPAÑA

Tuve una gran alegría al conocer que un país hermano y querido como México emprendía la tarea de modernizar y simplificar las comunicaciones gubernamentales, con una propuesta como *Lenguaje ciudadano*. No es solo que estas iniciativas puedan considerarse termómetros de la temperatura democrática de una sociedad, sino que una reforma de esta envergadura significa un avance importante en la construcción de una comunidad de ciudadanos que sea más transparente, justa y libre. Mi deseo es que se trate de una iniciativa irreversible, sin fecha de caducidad, que vaya más allá de legislaturas, de los partidos políticos, las ideologías o las personas, por lo que se constituya en un auténtico compromiso con la mejora de la organización política y la profundización democrática.

Al conocer esta iniciativa, algunos quizás piensen que se trata solo de una renovación epidérmica del lenguaje burocrático, de una simple corrección de formularios administrativos, del rediseño racional de la documentación o de su adaptación al mundo electrónico. Se equivocan. *Lenguaje ciudadano* también aspira a modificar las prácticas comunicativas de los empleados y de la ciudadanía, a hacerlas más eficaces, claras y satisfactorias. Un trámite administrativo ya no puede suponer pérdidas de tiempo, gestiones estériles, esperas dilatadas, papeleos interminables o errores o silencios administrativos: hoy un trámite debe ser rápido, simple y resolutivo.

Todavía más —y más importante: el *Lenguaje ciudadano* también aspira a cambiar las actitudes y los valores de todos nosotros: el lenguaje barroco y técnico que hoy manejamos no es ni más bello ni más eficaz que el llano; los documentos extensos o complejos no tienen porqué tener más prestigio que los breves y simples; no hay razones ni justificaciones para tolerar que un ciudadano alfabetizado no pueda comprender las cuestiones administrativas que afectan a su vida cotidiana: todo lo que le interesa puede ser explicado —*debe ser explicado*— de modo que lo pueda comprender medianamente. Lo normal debería ser que la documentación pública fuera comprensible para todos y que todos asumiéramos nuestro grado de responsabilidad en ello: los empleados públicos al obligarnos a explicar las cosas con claridad y la ciudadanía a exigir que se nos hable con transparencia.

En definitiva, el *Lenguaje ciudadano* debe contribuir a elaborar una comunicación moderna para el México del siglo XXI; debe ayudarnos a desprendernos de la herencia lingüística del pasado, que todavía hoy pervive y nos atenaza: las fórmulas protocolarias feudales o coloniales como *Muy Señor Mío*, *Excelentísima Señoría* o *humilde siervo de Vuestra Merced*; la sintaxis compleja y a menudo incorrecta

de *resultandos* y *considerandos* o las voces arcaizantes (*hubiere sido abonado, no lo hiciera*) y las muletillas farragosas (*a nivel, en base a*). El *Lenguaje ciudadano* debe difundir una concepción más democrática y moderna de las relaciones entre la ciudadanía y los empleados gubernamentales: todos somos solo *señoras* y *señores* —porque tenemos los mismos derechos y deberes—, y nos tratamos de *usted* con respeto, buscamos frases breves y claras para entender de manera directa lo que se nos tenga que decir y preferimos el lenguaje que usamos en el día a día.

¿Qué beneficios puede aportar el *Lenguaje ciudadano*?

En una organización gubernamental, los documentos escritos desarrollan funciones esenciales. Todo lo importante se transcribe, escribe, publica, tramita, consulta, resuelve y archiva. Lo que no se escribe casi no existe: son rumores, conversaciones preliminares o chismorreos. Lo que decimos con nuestra voz pertenece a cada uno, depende de cada momento y se lo lleva el aire. En cambio, lo que escribimos permanece más allá del tiempo, de los lugares y de los autores; deja de pertenecer al cuerpo cuya mano lo escribió para pasar a ser propiedad de todos.

En la historia de la humanidad, la invención y la expansión de la escritura está estrechamente vinculada con el desarrollo de la economía, la democracia y la ciencia. La escritura ha contribuido a desarrollar nuestras comunidades al permitir elaborar, fijar, objetivizar, descontextualizar y socializar el conocimiento adquirido. Por esta razón en las instituciones y en las empresas escribimos todo lo que resulta importante: comunicados, leyes, directrices, normas, expedientes, ventas, catálogos, etc. Escribir es una herramienta básica del trabajo cotidiano y de construcción democrática.

Desde esta perspectiva, los documentos desempeñan tres funciones básicas:

1. **Transmisión de mensajes.** Se trata del objetivo primero y más reconocido: la ley de presupuestos determina las partidas y las cantidades de recursos para un determinado periodo; una memoria de actividades relaciona las actuaciones realizadas; unas instrucciones establecen los pasos para conseguir un determinado propósito, una respuesta a una queja otorga o no la petición formulada, etc. Los beneficios que puede aportar aquí el *Lenguaje ciudadano* son obvios e importantes: al elaborar de modo llano un escrito, autores y lectores pueden procesar los textos de modo más rápido, con márgenes de ambigüedad o error muy inferiores y sin la necesidad de tener que recurrir a intermediarios (abogados, procuradores, administradores, etc.) o a consultas diversas (a la Administración).

La bibliografía sobre *Plain Language* o simplificación del lenguaje aporta numerosos ejemplos reales sobre el beneficio económico que aportó la formulación en lenguaje ciudadano de un determinado tipo de impresos, normas o contratos, en una organización particular. Habitualmente se cuantifica en pesos el ahorro que supone para la comunidad la adopción del lenguaje llano, en términos de ausencia de confusiones o errores, reducción de las consultas, de las reclamaciones, anulación de trámites, etc. A continuación voy a comentar algunos ejemplos que viví personalmente en España.

En primer lugar, dos situaciones en contextos bien diferentes que permiten tomar conciencia de la relación estrecha que suele haber entre documentación escrita y costes económicos:

- a) Hace más de 12 años, en una sesión de formación y debate con auditores de cuentas, el entonces director de Auditoría Interna de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa", una de las entidades financieras españolas más importantes) expuso los cálculos que había hecho sobre el coste que tenía para su organización la elaboración de los informes en su departamento. Contabilizando los costes anuales de personal y dividiéndolos por el número de documentos producidos en el mismo periodo (asumiendo que ésta era la tarea principal del auditor) pudo determinar que cada informe de auditoría costaba un promedio cercano a los 2,7 millones de pesetas de entonces (unos 16.228 euros actuales). Sin duda se trata de un coste alto por un documento especializado que puede tener entre 3 y 30 páginas y que es el resultado de la investigación realizada por el auditor sobre las cuentas de una oficina, sobre la atención que realiza ésta a la clientela o sobre el sistema informático, y que puede incluir entrevistas, revisión de documentación variada, análisis concienzudo de cuentas, comprobación de sistemas informáticos, etc.

Pero lo que preocupaba al director no era tanto esta alta cifra, sino el hecho de que muchos de estos documentos presentaban graves dificultades de comprensión para sus lectores potenciales, de modo que la costosa inversión realizada con la auditoría no redundaba necesariamente en una buena transmisión de los datos ni en una actuación rápida o resolutive. Los lectores de dichos informes, directivos de alto nivel, con conocimientos más generales que específicos, ni disponían del tiempo necesario para leer los minuciosos documentos ni tampoco conocían los términos técnicos o los sutiles análisis que ofrecían los especialistas profesionales, por lo que, cuando tenían que tomar decisiones sobre el texto, llamaban al propio director de Auditoría Interna para que les aclarara personalmente el informe. De modo que si deseáramos cuantificar el coste completo de la comunicación deberíamos tener en cuenta también el tiempo y los sueldos de estos directivos encargados de la comprensión y ejecución del informe.

En los últimos años el departamento de Auditoría de esta entidad financiera ha desarrollado varios programas de formación continua de la plantilla de auditores en redacción y comunicación de resultados, para conseguir que estos informes se adapten a las condiciones y necesidades de lectura de sus destinatarios, además de contener toda la información necesaria de cada incidencia auditada para el archivo. Dicha formación ha sido valorada exitosamente y ha permitido reducir notablemente las dificultades de comprensión de este tipo de comunicación.

- b) En una universidad pública española, en el departamento de personal docente, había una administrativa cuyo trabajo consistía en atender las consultas presenciales o telefónicas que le formulaban los docentes sobre su nómina. El salario mensual de los docentes sufría tantos cambios (debido a las políticas locales y estatales de hacienda) y la hoja informativa resultaba tan incapaz de reflejar dichos datos, que el docente quedaba confuso y buscaba aclaraciones con la

administrativa mencionada. Dicha atención requería casi la totalidad de la jornada laboral de esta empleada, especialmente durante los primeros 10 días de cada mes, inmediatamente después del ingreso de las nóminas de los docentes. Ante esta situación cabe preguntarse: ¿las variaciones que sufre una nómina salarial son tan complejas o variadas como para no poder ser expuestas de modo sencillo en una hoja prediseñada?, ¿los docentes e investigadores universitarios somos lectores suficientemente preparados como para poder comprender este tipo de documento?, ¿estas consultas, que ocupan casi una tercera parte de la jornada laboral de la empleada, no pueden ser atendidas de modo igualmente más eficaz y de forma menos costosa? Por supuesto que un diseño racional de la hoja salarial, con las indicaciones pertinentes al dorso puede permitir que los docentes comprendan todos los datos expuestos y que el número de consultas se reduzca de modo relevante, para que la empleada pase a dedicar su tiempo a tareas más productivas.

Más allá de los contextos y las circunstancias de cada organización, veamos ahora con más detalle dos ejemplos concretos de documentos originales con sus correspondientes versiones en lenguaje más ciudadano, para poder experimentar los efectos reales que causa en el lector cada estilo (Cassany 1995 y en prensa):

- c) Empecemos con un fragmento procedente de una auditoría interna de la entidad financiera citada más arriba:

Original

[...] El día 11-00-00 se realiza análisis de los movimientos pertenecientes al depósito mencionado ~~con anterioridad durante el período~~ 22-00-00/31-00-00. Observándose un elevado número de abonos por anulaciones de comisiones correspondientes a la negociación de efectos sobre otras plazas.

~~Continuando con la investigación, se ha descubierto~~ la concesión, nivel oficina, de dos préstamos con garantía personal por un total de 4,5 MM, ~~siendo~~ el destino de dicho importe la adquisición de productos agrícolas para su transformación y venta, *figurando* en uno de ellos el mencionado cliente y en el otro un familiar. [...].

Reformulación

El análisis del depósito mencionado (del 00-00-00 al 00-00-00) descubre **00 abonos** por anulaciones de comisiones, que corresponden a la negociación de efectos sobre otras plazas.

La oficina concedió 2 préstamos con garantía personal por 4,5 MPTA, destinados a adquirir productos agrícolas para su transformación y venta. Son sus titulares el cliente mencionado en uno y un familiar en el otro.

En el original de la izquierda, las tachaduras indican las expresiones redundantes o irrelevantes, que podemos eliminar —puesto que el lector puede recuperar por su cuenta. El subrayado simple marca los verbos impersonales que esconden al sujeto y que en algún contexto podrían inducir a ambigüedad o incluso confusión: resulta mucho más simple y claro describir los hechos como un periodista —como en la reformulación— o, si es necesario, especificar al autor de la acción. El doble subrayado indica las expresiones imprecisas que un estudio científico sobre unos hechos, como es una auditoría, debería aclarar: la reformulación marca en negrita la solución propuesta. La reformulación también prefiere el símbolo MPTA (millones de pesetas) a MM, que resulta más ambiguo (*millones... ¿de qué?*). Finalmente, la cursiva identifica cuatro gerundios en 91 palabras: destaca el *observándose*, que constituye una oración completa y anómala sin verbo en forma personal o los *siendo* y *figurando* finales, que se encadenan uno a otro —y que la reformulación corta en distintas oraciones breves. Sin duda, la versión de la derecha facilita al lector la comprensión del mismo contenido con más rapidez y claridad.

Vale la pena hacer un paréntesis algo extenso para comentar este frecuente abuso de los gerundios que encontramos en la redacción administrativa española, puesto que constituye un excelente ejemplo de herencia lingüística del pasado, que el *Lenguaje ciudadano* debe intentar modificar. Cabe preguntarnos por qué se utilizan al escribir tantos gerundios si en la calle nunca decimos o escribimos cosas como *resultando que está lloviendo*, *podemos tomar un taxi* o *considerando que la semana que viene tiene dos feriados podríamos ir de excursión*, que suenan claramente arcaicas y complejas —si no sarcásticas. Según Duarte, Alsina y Sibina (1991), podemos situar el origen de este giro en España en los artículos 142 de la ley de enjuiciamiento criminal (de 1885) y 372 de la de enjuiciamiento civil (de 1881), que obligaban a escribir las sentencias judiciales sobre la base sintáctica de varios *resultando* (al introducir cada *hecho*) y *considerando* (al introducir cada *fundamento de derecho*), vinculados con una única oración principal, que especificaba la sentencia final. Ya que las sentencias judiciales eran documentos prestigiosos, resulta plausible imaginar que el resto de documentos jurídicos y administrativos copiaron este uso para intentar así también mostrar o transmitir un grado parecido de prestigio. Por supuesto, hoy no tiene —no debería de tener— ningún tipo de prestigio este giro ni existe ninguna razón para escribir una sentencia judicial o cualquier otro tipo de texto sobre la base de una estructura sintáctica oracional.

- d) Este último ejemplo procede de la ingeniería y muestra cuestiones de tipo discursivo, para ejemplificar que el *Lenguaje ciudadano* también afecta a la organización de los textos, más allá de la estructura oracional. Muchos documentos técnicos presentan dificultades en la estructuración del contenido: apartados excesivamente extensos, párrafos unioracionales que convierten la exposición en una lista de hechos sin interrelación, ausencia de “ayudas” para al lector (resúmenes iniciales, índices, conclusiones y recomendaciones vinculadas con los resultados obtenidos, etc.). En este informe o proyecto de intervención en tanques de petróleo, el autor inicia su texto con una introducción y expone con detalle su contenido a lo largo de 4 páginas, que el lector debe leer pacientemente para poder comprender globalmente la

propuesta. Mostramos solo algunos fragmentos del original a la izquierda, comparándolos con un posible resumen inicial de todo el documento a la derecha:

Original

Introducción

El objeto del presente informe es analizar la posibilidad de efectuar una prueba de tratamiento antifouling con tren de intercambio limpio.

Los intercambiadores 627-E-7C/C1 (crudo / reflujo circulante de 2ª extrac.) de la Unidad de Crudo han alcanzado un elevado grado de ensuciamiento, que está provocando unas pérdidas económicas considerables.

Con el fin de recuperar el intercambio de calor, se ha realizado una prueba de tratamiento antifouling en uno de estos intercambiadores (627 E-7C). [...]

Con esta experiencia y teniendo en cuenta las pruebas positivas realizadas en otros Complejos, consideramos que el aditivo podría ser eficaz para retardar el ensuciamiento, si partimos de intercambiador limpio. [informe técnico, Repsolypf, 2002]

Reformulación

Resumen: Una prueba de tratamiento antifouling realizada en uno de los intercambiadores (627 E-7C) de la unidad de crudo muestra ciertos efectos de limpieza que provocan una disminución significativa de la pérdida de carga. El cálculo de la mejora energética de la unidad y del aumento de destilados medios en contraposición con el coste anual de este tratamiento ofrece un beneficio neto de más de 500.000 €. Recomendamos realizar esta prueba inmediatamente después de la puesta en marcha de la unidad.

La reformulación con *Lenguaje ciudadano* de la derecha propone incluir un resumen de 80 palabras —que corresponde en parte a la introducción—, que permite al lector captar el propósito, el tema y los datos más relevantes en escasos segundos. Los manuales de redacción técnica recomiendan incluir en los documentos *resúmenes* descriptivos o explicativos, parecidos a los *abstracts* de los artículos de investigación o a las entradas de las crónicas periodísticas. Estos resúmenes ayudan al lector de diferentes maneras: a) permiten

conocer el tema del texto con rapidez y brevedad, sin tener que leerlo íntegramente; b) presenta los datos generales más relevantes, que el lector no tiene que buscar en el interior, y c) cuando ya se ha leído el documento, permite recordar con celeridad su tema, como cuando revisamos la síntesis de las películas de televisión en el periódico. Como podemos ver, el resumen no reduce proporcionalmente los diferentes apartados del documento original, sino que elige estratégicamente los datos más ilustradores para el lector, de acuerdo con lo que este tenga que hacer con el contenido.

En conjunto, estos cuatro ejemplos muestran la relación estrecha que mantiene la eficacia comunicativa con los costes económicos que debe soportar una empresa o una institución. También hemos visto como el *Lenguaje ciudadano* afecta a distintas disciplinas y ámbitos laborales, además de todos los planos de la organización del discurso (gramática, estructura, diseño, etc.). Podríamos aducir muchos más ejemplos de otros tipos de texto: normas ambiguas que producen errores en los procedimientos de gestión —que luego deben ser identificados y corregidos—; instrucciones que inducen al error y que pueden causar daños en el propio aparato o que incluso pueden poner en peligro la integridad del usuario, etc.

En cualquier caso, el beneficio económico que puede aportar el *Lenguaje ciudadano* radica en la propia esencia de lo que es una organización: puesto que se trata de un grupo de personas que desarrollan cooperativamente tareas que cada una por separado sería incapaz de cumplir, cuanto más rápida, clara y simple sea la comunicación entre los diferentes miembros que componen la organización, más eficaz y satisfactorio será el proceso de cumplimentar la tarea. En las administraciones públicas, la adopción de un *Lenguaje Ciudadano* debe significar una mejora sustancial en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

2. **Construcción de identidades.** Menos reconocido que el punto anterior resulta el hecho también trascendental de que un escrito contribuye a delimitar, dibujar, reflejar, mostrar y construir la identidad de su autor. Los documentos administrativos ofrecen una imagen o una cara de la Administración pública, del gobierno, que es percibida por la ciudadanía con unos determinados valores y actitudes.

En nuestro día a día, todos tenemos una identidad, una imagen, una máscara. Ésta se conforma a partir de diferentes elementos, como el aspecto físico, la vestimenta, el comportamiento y, también, las palabras. *Somos lo que decimos*, como dice el filósofo: se nos percibe sobretodo por la forma como hablamos y escribimos. Puesto que las palabras nunca son neutras, al hablar y escribir nos comprometemos inevitablemente: debemos elegir entre *tú* o *usted*, entre *profesores* o *profesorado* y entre *médicos* y *enfermeras* o *personal sanitario*, entre *eventos consuetudinarios que acontecen en la rúa* o *lo que pasa en la calle* (como decía Antonio Machado), o entre *descubrimiento de América* o *invasión europea*, etc. Por nuestras elecciones léxicas se nos reconoce como respetuosos o no, sexistas o no, con una ideología u otra, etc. Por las palabras y las expresiones que componen un discurso esbozamos —con más o menos conciencia— la identidad de su autor en sociedad: nos presentamos como autores al escribir o inferimos los puntos de vista del lector al leer.

Fuera de los ámbitos personales, en el mundo profesional o en la Administración, donde las apariencias físicas tienen menos importancia, lo que escribimos —¡y cómo lo escribimos!— resulta mucho más trascendente. Aunque también mantengamos intercambios orales con las administraciones (al visitar las oficinas públicas, hablar por teléfono, escuchar declaraciones en los medios de comunicación), la documentación escrita administrativa es un agente constructor muy importante de la identidad social del gobierno. Como ciudadanos, leemos la correspondencia que las diferentes administraciones envían a nuestras casas, visitamos las webs oficiales para hacer trámites, consultamos las normas, los procedimientos y las leyes que ordenan nuestras vidas, etc. Y todo este conjunto de documentación contribuye a mostrarnos una imagen, una identidad determinada de las administraciones. Fijémonos en los siguientes ejemplos:

- a) Una docente mexicana recibió la siguiente respuesta de la oficina de enlace del registro civil (e-gobierno), a su petición de corrección ortográfica de un nombre propio en el acta de nacimiento, todo por Internet. Transcribo literalmente:

Por medio de el presente le informamos que su acta de nacimiento en el cual encontró un error de captura, ya se encuentra corregida lo que estaba equivocado.....

Usted puede hacer su solicitud vía Internet

Pero lamentablemente le informamos que cuando haga su pedido esta corrección no se reflejara en Internet., mas sin embargo la corrección esta hecha y no hay ningún inconveniente en que usted la pida su acta ya que esta le llegara correctamente.....

Por tal motivo no piense que aun no esta hecha la corrección., ya que en las actualizaciones de registro civil no se reflejan las correcciones en base de datos vía Internet..

Le reiteramos que usted tenga plena seguridad que el acta de nacimiento llegará totalmente corregida...

Oh, si gusta, también puede acudir a cualquier oficialía que le quede cerca de su domicilio y solicitarla ahí, esto debe de ser de entrega inmediata, ya que las oficialías también cuentan con equipo de computo.

Por supuesto, que se trate de un correo electrónico —y que éste sea más rápido, informal y directo que una carta— no justifica de ningún modo la abundancia de errores de ortografía, sintaxis, cohesión, puntuación y ordenación de las ideas, que dificultan notablemente la comprensión del contenido (y que no comento aquí por falta de espacio). Lo que nos interesa ahora es otra cosa: ¿qué imagen nos ofrece este documento de su autor y, por extensión, de la Administración Pública que lo emitió?, ¿qué va a pensar la destinataria de este texto?

Sin duda, la primera impresión es de descuido, de cierta dejadez. Nada induce a pensar que el autor del texto se tomó el tiempo necesario para redactarlo, corregirlo, pensar con tranquilidad

qué debía decir y cómo. Al contrario, parece una comunicación apresurada, precipitada. La ausencia de saludo inicial (*estimada señora, distinguida conciudadana*) o de despedida (*cordialmente, atentamente*) muestra también un estilo directo relativamente cortés —aunque el texto se refiera al receptor de *usted* y mantenga un tono correcto. Pero seguramente lo que transmite una imagen menos favorable es la selección del contenido: se repite tres veces en párrafos consecutivos y con expresiones diferentes que, aunque el error haya sido efectivamente subsanado, en la red todavía aparecerá el dato viejo, puesto que los cambios no se reflejan inmediatamente en ésta. No está claro que dicha repetición contribuya a aclarar el punto, puesto que por defecto los lectores esperamos que párrafos distintos traten de temas diferentes y que una idea requiera solo una formulación para ser comprendida, ya que podemos releer tantas veces como queramos cada fragmento. Por otra parte, la insistencia en este punto delata tanto la falta de confianza que el autor (la Administración) tiene en que el lector comprenda esta cuestión como las dificultades que aquélla ha tenido con otros ciudadanos en casos parecidos, acaecidos previamente. Y aquí es donde el círculo se cierra, porque: ¿si en peticiones previas de otros ciudadanos la Administración ha descubierto que no se comprendía el citado punto, porque no ha elaborado un modelo de respuesta claro, correcto, conciso, que explique con facilidad esta cuestión?

En definitiva, la imagen de la Administración que transmite este correo no es la más adecuada para mostrar eficacia, transparencia o buena gestión ni para implicar a la ciudadanía —aunque obviamente no podemos tomar este modesto correo como ejemplo representativo.

- b) Dejemos ahora los trámites administrativos como el anterior para pasar a una comunicación más protocolaria: la respuesta a una queja (una *instancia*) que presentó una ciudadana al Ayuntamiento de Barcelona. La señora Aramon explicaba que, meses después de haber fallecido su esposo y de haberlo notificado al ayuntamiento, seguía recibiendo la correspondencia municipal con el nombre del fallecido, lo cual la sumía en una comprensible tristeza. La municipalidad respondió con la carta de la izquierda, que propuse transformar en la versión de la derecha:

Original

Señora Aramon:

Nos dirigimos a usted *con relación a su solicitud formulada mediante instancia presentada* el día 8 de enero de 1997, *referente a la recepción de la información municipal* a nombre de su difunto marido.
[...]

Reformulación

Señora Aramon:

Comprendemos su carta del 8-1-97, en la que nos comunica que todavía recibe la información municipal a nombre de su difunto marido. Le pedimos disculpas por este hecho, así como por los inconvenientes que el mismo le haya podido causar. [...]

El original de la izquierda hereda el estilo burocrático (en cursiva), tan arraigado en la correspondencia administrativa, que carga la prosa con un tono vetusto e imprime distancia y frialdad. Implícitamente se transmite la idea de que incluso un tema tan personal y delicado como este sigue siendo un número de expediente o un trámite como cualquier otro para la Administración. Al contrario, la reformulación de la derecha busca un estilo más cordial, sin clichés, con un lenguaje más cercano al habla. Las disculpas ofrecidas al inicio de la carta y de manera explícita —que en el original solo aparecían al final y de modo más velado— contribuyen también a ofrecer una imagen más humana y empática de la Administración.

En definitiva, más allá de la transmisión de datos, un escrito también ofrece una imagen de su autor, de la organización en la que trabaja. Los escritos correctos, claros, simples y fácilmente comprensibles ofrecen una imagen pulcra, afable, asequible, con confianza. Al contrario, los escritos confusos, complejos, descuidados, despiertan inquietudes en el lector e infunden desconfianza. La acumulación de documentos que transmitan una misma imagen negativa, como los anteriores, inevitablemente minan la confianza y el compromiso que el ciudadano pueda dar a sus administraciones.

3. **Establecimiento de modelos** (actitudes, representaciones, imaginarios, valores, etc.). Todavía menos evidente o más escondida es la tercera y última función que desempeña un escrito —pero no por este motivo resulta menos importante. Cada comunidad percibe la realidad de un modo particular y desarrolla sus propias concepciones sobre la misma. Me refiero a un conjunto variado de representaciones, valores, actitudes y opiniones, compartidas por la mayoría de la ciudadanía, a un *imaginario* colectivo, desarrollado a lo largo de la historia por cada grupo humano y que, pese a que tiene una raíz claramente cultural y carece a veces de fundamentos científicos, es percibido a menudo como algo obvio, de sentido común, indiscutible. En España algunos ejemplos dispares de concepciones de este tipo —que afortunadamente se están revisando— son que *el hombre es el sexo fuerte*, que *los gays son afeminados y las lesbianas hombrunas*, que *los deportistas no son muy inteligentes*, que *estudiar significa memorizar*, que *el bronceado solar es muy bueno*, que *el alcohol y el tabaco no son drogas* (y, en consecuencia, no son malos), etc.

Estas concepciones se construyen, propagan y actualizan en las comunidades a través de los discursos. Así, las campañas de salud que cada año nos avisan sobre los graves peligros de melanoma al exponernos de manera continuada al sol intentan modificar la concepción más tradicional sobre los beneficios del bronceado. La normativa europea que exige que los paquetes de cigarrillos incorporen un aviso bien visible del tipo *El tabaco mata* o parecido es un intento de modificar la concepción correspondiente en el listado anterior. Pero no solo los anuncios y las campañas publicitarias difunden representaciones sobre las cosas: cualquier discurso muestra y reproduce una determinada concepción de la realidad a la que se está refiriendo —y también lo hacen los documentos de las instituciones públicas. Veamos algunos ejemplos:

- a) Comparemos las concepciones sobre los procesos administrativos que transmiten estas dos versiones de un corriente y breve oficio español (o escrito monotemático de información que una unidad administrativa dirige a otra):

Original

De acuerdo con lo establecido en el art. 21, apartado cuarto, de la Ley 23/2001, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2002, adjunto se remite para la autorización conjunta de los Ministerios de Administraciones Públicas y de Hacienda, propuesta de cobertura de varios puestos en el extranjero, sujetos a la legislación española, así como certificación del Gabinete Técnico de la Secretaría General de existencia de crédito en el vigente presupuesto de gastos del Instituto Cervantes.

Reformulación

Le adjunto la propuesta de cobertura de varios puestos en el extranjero, sujetos a la legislación española, para que la autoricen los Ministerios de Administraciones Públicas y Hacienda. Le remitimos también la certificación del Gabinete Técnico de la Secretaría General de que existe crédito en el vigente presupuesto de gastos del Instituto.

Todo ello se realiza de acuerdo con el art. 21, apartado cuarto, de la Ley 23/2001, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2002.

El original de la izquierda sitúa en la posición inicial del texto la relación de normas obedecidas, busca en parte la impersonalización (*se remite*) y la abstracción de los procesos (con sustantivos como *autorización* o *existencia*, que esconden los sujetos de las acciones); además, incluye todos los pasos seguidos en una única oración compleja, que parece reflejar la casuística administrativa. Transmite la idea de una Administración burocrática, regida por las normas, notablemente abstracta y compleja, que olvida las ideas centrales de la comunicación o la apelación a los interlocutores. Al contrario, la reformulación de la derecha toma como punto de partida la idea más relevante del mensaje, ordena los datos secundarios a continuación y deja los detalles más habituales para el final (como la citación de las leyes), usando siempre oraciones breves, de tamaño y tipo adecuado a la capacidad lectora. En definitiva, el original sigue la lógica más técnica de la tramitación administrativa, mientras que la reformulación adopta el punto de vista del lector del documento, del ciudadano usuario o cliente de la organización. Por supuesto, esta versión de la derecha refleja una organización mucho más humana, que se propone como objetivo principal la atención al cliente y su satisfacción.

Los cambios que se han operado en la reformulación son la aplicación de algunas recomendaciones básicas de Lenguaje ciudadano: a) poner la idea central del mensaje en la posición más importante (al principio: le adjunto la propuesta de cobertura de varios puestos); b) utilizar oraciones breves (tres en la reformulación contra una sola en el original); c) eliminar palabras vacías o que el lector puede recuperar (lo establecido, el año, se remite, conjunta), y d) preferir un estilo verbal y cambiar nombres por verbos (para la autorización de los... > para que la autoricen los; de existencia de crédito > conforme existe crédito). Estas simples modificaciones pueden operar los cambios descritos en la transmisión de representaciones sobre la Administración.

- b) Fijémonos ahora en un tipo de texto y en un ámbito totalmente diferente. A finales de julio del presente año el Museo Metropolitano de Monterrey presentaba la exposición titulada *La Magia de la Risa y el Juego en el Veracruz Prehispánico*, con muestras escultóricas deliciosas de las culturas olmecas. En el ámbito temático *Alteraciones corporales* el siguiente panel iniciaba la exposición sobre esculturas antropomórficas con ejemplos de mutilaciones y deformaciones craneanas:

Alteraciones corporales

La mutilación dentaria se presenta en algunas sonrisas. Cuando se tuvo, fue de tipo A4 o B4. En más del 90% de los ejemplares que la presentaban fue de tipo A4 misma que consiste en el limado de los incisivos laterales y los caninos, tanto superiores como inferiores, para resaltar los incisivos centrales. En ocasiones esta mutilación se combinó con la B4, que consiste en el limado en diagonal de los incisivos centrales. Si bien todas las figuras sonrientes evidencian deformación craneana, esta puede variar en cuanto a su tipo: la gran mayoría muestra una acusada deformación tabular oblicua, sin embargo hay algunos casos en que la forma de la cabeza parece indicar una deformación tabular erecta y en otros tenemos el llamado tipo zapotal. Estos últimos son los menos, ya que sobre todo aparecen en las sonrientes que yacen sobre las llamadas "camas de deformación", a las cuales se sujetaba a los infantes durante el proceso de deformación que se realizaba mediante bandas que sujetaban la cabeza sobre las tablas de la cama. [...]

La lectura arranca bien hasta el inicio de la segunda oración, con los símbolos técnicos *A4* o *B4*, aclarados después (pero claramente gratuitos). Otras dificultades del texto son el cambio de tema de la cuarta oración (*deformaciones craneanas*) sin indicación de punto y aparte; la terminología especializada (*deformación tabular oblicua, erecta y zapotal*), que podría explicarse mejor con dibujos; el uso de porcentajes (*90%*) prescindibles, o la oración final de 49 palabras, con cuatro relativos consecutivos (*que yacen + a las cuales + que se realizaba + que sujetaban*). Teniendo en cuenta que estamos hablando de leer paneles (parado, con varios visitantes al mismo tiempo, luz limitada, etc.) no creo que muchos lectores alcancen el punto final del texto. Pero lo que nos interesa ahora es otra cuestión: ¿qué representaciones de la realidad proyecta este escrito?, ¿qué va a pensar el lector visitante de los autores, de la exposición, de la disciplina, etc.? Sin duda es un escrito correcto y bien diseñado, pero inevitablemente transmite la idea de que la arqueología y la antropología son técnicas y difíciles de comprender. Puesto que se trata de un texto legitimado —ya que se encuentra en un museo institucional y prestigioso—, el visitante asume que es “normal” que esto sea así: que *no se entienda*, que la arqueología requiera leer textos complejos, que *la ciencia sea difícil* y, quizás, que la exposición sea aburrida —¡como mínimo en los paneles!

En conjunto, los dos ejemplos muestran como dos textos aparentemente inofensivos transmiten subrepticamente representaciones mentales sobre los objetos a los que se refieren. Se trata de mecanismos sutiles que paulatina y calladamente van configurando las concepciones que la ciudadanía tiene de la Administración o de las diferentes disciplinas técnicas y científicas.

En este sentido, algunas de las concepciones que comparte la ciudadanía española —y creo que buena parte de la hispana— ni son positivas ni tienen tampoco fundamento empírico. Así, solemos entender que los términos cultos son más prestigiosos que los corrientes, que los documentos escritos con estos términos y con sintaxis compleja son mejores que los que utilizan un lenguaje más llano, e incluso que la complejidad y la oscuridad que deriva del uso de este tipo de lenguaje en muchos documentos es una prueba del alto valor de la información que contiene. De manera que ‘lo difícil’, ‘lo oscuro’ o ‘lo incomprendible’ se percibe a menudo como algo normal, aceptable, incluso positivo. El ciudadano asume como ‘lógico’ que no comprenda la documentación administrativa, atribuye las causas a su ignorancia o incapacidad —y en ningún momento llega a plantearse como punto de partida que *deba ser la Administración la responsable* de conseguir que la ciudadanía comprenda lo que afecta su vida.

Por supuesto, los efectos que estas representaciones y estas actitudes proyectan en la construcción democrática de la comunidad son terribles. Provocan desconfianza en la ciudadanía; sugieren la existencia de una lógica burocrática incomprensible y desvinculada de las necesidades de la población; alimentan las sospechas de ineficacia, falta de voluntad de servicio e incluso corrupción. En estas circunstancias algunos ciudadanos llegan incluso a marginalizarse voluntariamente, a declararse *pasotas* —diríamos en España—, y prefieren prescindir en lo posible del ejercicio de sus derechos y deberes. El conocido periodista y escritor argentino Raúl Scalabrini Ortiz (1898-1959) formuló con el sarcasmo propio del cono sur los efectos que causa la oscuridad burocrática, al referirse a la información económica: *“Estos asuntos de economía y finanzas son tan simples que están al alcance de cualquier niño. Solo requieren saber sumar y restar. Cuando usted no entiende una cosa, pregunte hasta que la entienda. Si no la entienda es que están tratando de robarlo. Cuando usted entienda eso, ya habrá aprendido a defender la patria en el orden inmaterial de los conceptos económicos y financieros”*.

Es precisamente a causa de esta interrelación estrecha entre el lenguaje de las administraciones y las actitudes y los valores democráticos de la ciudadanía que los países democráticos más avanzados del mundo han utilizado, desde hace ya algunas décadas, iniciativas parecidas a la del *Lenguaje Ciudadano* para profundizar en la organización democrática. En última instancia, la renovación del estilo comunicativo en las administraciones sirve también para mejorar la estructuración general de la comunidad, para facilitar que todas las personas comprendan y asuman los procesos organizativos, para conseguir que se sientan miembros de pleno derecho de la misma.

En definitiva, los beneficios que puede aportar el *Lenguaje Ciudadano* en una comunidad son variados y dependen de las tres funciones que ejerce un documento escrito. Un estilo más llano y simplificado permite procesar de manera más rápido y claro la información, de modo que la administración gana eficacia. También ofrece una imagen más nítida y confiable de la propia organización, de modo que el ciudadano administrado se sienta más cómodo, más confiado y satisfecho. Finalmente, transmite representaciones más positivas de los mismos procesos administrativos y de la realidad en general. Desde diferentes planos, todo confluye en la construcción de una comunidad más transparente, estructurada y —digámoslo sin vergüenza— feliz.

Algunas recomendaciones

Para terminar, quisiera exponer algunas reflexiones surgidas a lo largo de mi experiencia de formador y asesor en simplificación del lenguaje y en comunicación escrita:

1. El *Lenguaje ciudadano* puede trabajar en muchas direcciones, pero la que —en mi opinión— resulta fundamental es la formación de los empleados públicos. El proceso de renovar y actualizar las prácticas comunicativas escritas de una organización puede adoptar varios frentes: formulación de normas y recomendaciones sobre la comunicación, aplicación de fórmulas de legibilidad a los textos, edición de materiales de consulta, reformulación y reedición de impresos, migración de trámites a internet, etc. Todos estos agentes y objetos implicados en el proceso de renovación son importantes, pero el que me parece más nuclear o esencial es el humano: la formación de las personas. Los empleados que representan al estado son los agentes más dinámicos que más pueden favorecer —¡o entorpecer!— el desarrollo del *Lenguaje Ciudadano*. Creo además que la formación de estos profesionales debe centrarse en las cuestiones más de fondo, en la filosofía y los principios que se persiguen, en los principales instrumentos que pueden usarse para conseguirlos, etc.
2. El *Lenguaje ciudadano* supone un cambio profundo en el devenir de la Administración Pública. *Es un cambio de cultura comunicativa*, y no solo una renovación de la documentación. Corregir o rediseñar los impresos gubernamentales o las normativas es algo relativamente fácil, que pueden realizar un equipo de lingüistas expertos en relativamente poco tiempo. Pero cambiar las mentes de las personas que utilizan estos documentos, que escriben y leen toda la documentación pública, es una tarea mucho más compleja, no exenta de obstáculos y peligros. Los humanos somos algo perezosos y nos cuesta cambiar los hábitos adormilados durante años. En mi experiencia, muchas personas se resisten a adoptar un lenguaje más llano: consideran que no se puede decir exactamente lo mismo, que es una vulgarización o un empobrecimiento del lenguaje, que es un cambio peyorativo. En estos casos tenemos que comprender que no resulta siempre fácil o rápido borrar o cambiar las palabras y los giros que hemos estado escribiendo y leyendo durante décadas por unos nuevos y totalmente diferentes. Aparte del esfuerzo intelectual que supone, puede surgir la desconfianza y la duda.

Creo que el mejor antídoto contra estas actitudes es la evidencia de los beneficios que aporta el *Lenguaje ciudadano*. Pidamos solo a los empleados y a la ciudadanía un poco de tiempo para aplicar la novedad, para conocer lo que se propone. Dejemos que el propio empleado descubra cómo se puede decir exactamente lo mismo —para que lo entiendan los interesados— con un texto más breve, con un estilo más simple, con unas formas verbales más actuales.

3. El proceso de cambio es dinámico, variable y no tiene fin, porque las necesidades y las comunicaciones en las organizaciones también cambian y evolucionan. El problema de la ausencia de lenguaje ciudadano en muchas instituciones y empresas tiene su origen precisamente en el inmovilismo y el conservadurismo lingüístico. Al tener la escritura esta dimensión perenne, los empleados tendemos a mantener las formas usadas en los documentos, pese a que los contextos comunicativos cambien de modo más o menos rápido, de manera que todavía hoy se puede encontrar en informes técnicos abreviaturas como *VM (Vuestra Merced)* que corresponden a la época medieval.

En este sentido, el *Lenguaje Ciudadano* no puede ser una iniciativa temporal para unos cuantos años, que nace ahora, en una coyuntura política. Puesto que en el futuro, nuestras formas de administración van a evolucionar y a renovarse permanentemente, el lenguaje también debe adaptarse a los nuevos contextos y a las nuevas necesidades. Así, cabe entender el *Lenguaje Ciudadano* como una actitud de adaptación constante, de renovación de las formas para adecuarlas a cada momento.

Estaré contento si estas reflexiones amenizadas con ejemplos reales de diferentes partes del mundo contribuyen modestamente a impulsar una iniciativa tan relevante hoy en día como es el *Lenguaje Ciudadano*. Muchas gracias.

Bibliografía

- CASSANY, DANIEL (1995) *Intervenció en la comunicació escrita de les organitzacions Experiències de formació en redacció d'informes tècnics en empreses privades i organitzacions públiques*. Tesis doctoral. Departament de Didàctica de la Llengua i la Literatura, Universitat de Barcelona. Barcelona: Universitat de Barcelona. Edición en microficha núm. 2788. 1996.
- CASSANY, DANIEL (en prensa) “La lectura y la escritura de géneros profesionales en EpFE” conferencia de clausura en el II Congreso Internacional de Español para Fines Específicos, Instituto Cervantes de Utrecht, Universidad de Niemegen, Ámsterdam, noviembre 2003.
- DUARTE, CARLES; ALSINA, ÀLEX y SEGIMON SIBINA (1991) *Manual de llenguatge administratiu*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- SCALABRINI ORTIZ, Raúl, (1948) *Bases para la Reconstrucción Nacional*, Tomo I, Ed. Plus Ultra, 3ª ed., p. 23.