
ABC

del Lenguaje Claro ANI

Atención al Ciudadano





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.
- **Utilice un lenguaje simple**, directo y humano.
- **Las frases deben ser cortas**, no más de 20 palabras por frase y los párrafos deberán tener menos de 5 líneas.
- **En cada frase desarrollará una idea**, y en cada párrafo expondrá un tema.
- **Use términos claros**, evite la solemnidad y los tecnicismos.
- **Si es necesario utilice siglas**, al hacerlo, intente desagregarlas por lo menos la primera vez que las mencione en el documento.
- **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.

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 remarcar o 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.

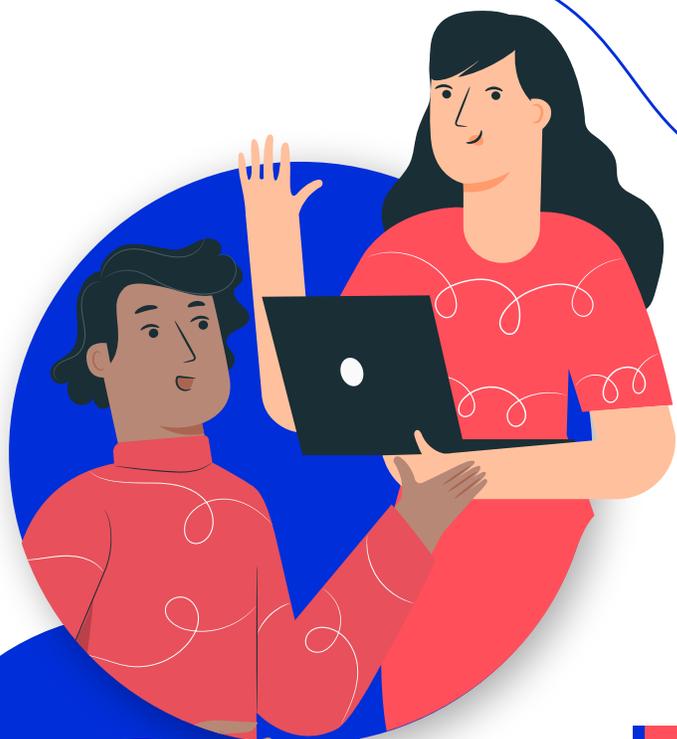
Durante la comunicación establezca un ritmo, haga pausas y varíe la velocidad con la que habla.

Por ejemplo:

Cuando estamos alegres usamos un tono agudo y cuando estamos tristes usamos un tono grave.

Al comunicarnos es importante el uso del *tono, el volumen y el ritmo.*





Lenguaje No Verbal

- 1.** Dirija la mirada hacia el otro, el contacto visual es importante para transmitir credibilidad y confianza.
- 2.** Utilice gestos icónicos o ilustrativos, lo que quiere decir, puede mover las manos para ilustrar lo que expone.
- 3.** 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.
- 4.** La expresión del rostro debe acompañar lo que esta comunicando, de esta manera revelará sus emociones y lo que piensa.
- 5.** 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".
- 6.** Mantenga una postura corporal adecuada, los hombros relajados, alineados, la cabeza derecha y los pies bien plantados en su sitio.

Atención al Ciudadano