

Fonaments d'una comunicació clara

M. Ángeles García Asensio
garciaasensio@ub.edu



1. Comunicació clara

La denominació *comunicació clara* conviu amb altres denominacions com *llenguatge planer*, *llenguatge clar*, *llenguatge senzill* o *llenguatge ciutadà*.

S'usa per anomenar un moviment internacional (Plain Language Movement) que impulsa el dret ciutadà a entendre les comunicacions que procedeixen de les organitzacions públiques i privades i que afecten la vida de les persones, les seves pertinences i el bé comú. En aquest sentit, la comunicació clara està relacionada amb la consolidació d'un estat de dret i, en l'àmbit de les administracions públiques, amb els conceptes de transparència, accés a la informació i bon govern.

Al mateix temps, la comunicació clara es refereix a una cultura i a una forma de construir la comunicació entre les organitzacions públiques i privades i la ciutadania. Es tracta d'una comunicació empàtica, centrada en les persones i en les seves necessitats. És en aquest sentit que la [Plain Language International Federation](#) ofereix la definició que incloem en el següent apartat.

2. Definició

«Un comunicat està escrit en llenguatge clar si la seva redacció, la seva estructura i el seu disseny són tan transparents que els lectors als quals s'adreça poden trobar el que necessiten, entendre el que troben i utilitzar aquesta informació» (International Plain Language Federation, 2023).

3. La norma ISO: els principis de la comunicació clara

L'any 2023 s'ha aprovat la primera norma ISO de comunicació clara. És la norma ISO 24495-1 Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines (Llenguatge planer, part 1: principis i directrius).

Es tracta d'una guia universal de redacció en llenguatge planer per crear comunicacions accessibles i eficaces. Està pensada, sobretot, per a comunicacions escrites. Es basa en la

definició de comunicació clara que ofereix la Plain Language International Federation i insisteix en posar el ciutadà en el centre de tota comunicació:

«El llenguatge planer és la comunicació que posa als lectors en primer lloc i considera:

- el que els lectors volen i necessiten saber;
- el nivell d'interès, l'experiència i l'alfabetització dels lectors;
- el context en el qual els lectors utilitzaran el document.

El llenguatge planer garanteix que els lectors puguin trobar el que necessiten, comprendre-ho i utilitzar-ho».

La norma proporciona els següents principis universals de comunicació clara, que posen èmfasi en el propòsit de la comunicació, en el perfil del destinatari, en l'estructura emprada per transmetre un missatge, en l'expressió del missatge i en la presentació o disseny, així com en l'avaluació de la seva eficàcia.

Els principis de la comunicació clara són els següents:

1. **Pertinença del contingut** d'acord amb el propòsit de la comunicació. Inclou la selecció de temes (continguts), la seva explicitació en el text i el nivell de profunditat amb què aquests temes es tracten. Els continguts han d'adaptar-se al nivell de comprensió d'un ciutadà mig.
2. **Accessibilitat del contingut**. Cal que el contingut sigui accessible des de qualsevol suport (multicanalitat), i que la multicanalitat permeti al ciutadà comunicar-se, al seu torn, amb l'emissor original del missatge per consultar dubtes, aportar suggeriments o expressar queixes. L'estructura del document, els elements visuals (pictogrames, imatges, infografies, videos, etc.) i el disseny gràfic del text han de contribuir a fer accessible el contingut i a captar i mantenir l'atenció del destinatari, així com a facilitar el processament de la informació.
3. **Intel·ligibilitat de la redacció**. Inclou els conceptes de textualitat i d'adequació. La textualitat implica respectar les pautes de gramaticalitat, acceptabilitat, cohesió i coherència. L'adequació fa referència a l'adaptació del registre al destinatari de la comunicació i, en general, al context comunicatiu: es prefereix optar per un llenguatge senzill, proper, allunyat de girs barrocs i de tecnicismes i, al mateix temps, formal.
4. **Validació respecte de l'ús previst**. Aquest principi implica avaluar periòdicament la comunicació durant tot el seu cicle de vida mitjançant tests d'usuari, entrevistes, enquestes, grups focals, etc.

5. Més informació

Comunicació clara a l'Administració pública

- *Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico*. Ministerio de Justicia. 2011.
- *Estudio de campo*. Ministerio de Justicia. Comisión para la modernización del lenguaje jurídico. 2011.
- **Comunicació clara**. Generalitat de Catalunya.
 - *El llenguatge planer i la Lectura Fàcil: la informació a l'abast de tothom*. Generalitat de Catalunya. 2022.
- **Comunicación y lenguaje claro**. Gobierno de Aragón.

- *Manual de estilo de lenguaje claro: criterios para la redacción de textos claros en internet.*
- *Guía de buenas prácticas de Comunicación Clara: aplicación a los contenidos web del Gobierno de Aragón.*
- **Lenguaje administrativo claro.** Instituto Vasco de Administración Pública.
- *Guía de comunicación clara : pautas para aplicar a los trámites de la Comunidad de Madrid.* Comunidad de Madrid. 2019.
- *Guía de lenguaje claro para la Administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.* Gobierno de la Región de Murcia.
- **Comunicación clara.** Ayuntamiento de Madrid
 - *Comunicación Clara: una herramienta para mejorar la comunicación con la ciudadanía.* 2017.
- *Accesibilidad cognitiva, lectura fácil y lenguaje claro en la Administración Pública Local.* Federación Española de Municipios y Provincias. 2017.
- *Guía para facilitar la comunicación escrita con la ciudadanía.* Ayuntamiento de Barakaldo. 2022
- *Guía de Lenguaje Claro: ¿Cómo podemos generar una comunicación simple, clara y efectiva entre el Estado y la ciudadanía?* Gobierno de Chile. 2019
- *Guía de redacción judicial clara.* Ministerio de Justicia. 2023
- *Guía para el uso de un lenguaje más inclusivo e igualitario.* Ministerio de Justicia. 2023

6. Bibliografía

Montolío, E. y Tascón, M. (2020). *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía.* Prodigioso Volcán y Catarata.

Prodigioso Volcán (2022). *¿Son claros los trámites digitales? Estudio preliminar sobre la claridad de la digitalización de nuestras administraciones.* Disponible en: <https://comunicacionclara.com/claridad-tramites-digitales/>