

Guía de
Lenguaje
Cercano

Introducción

Uno de los elementos que define a las instituciones públicas, en especial aquellas cuya vocación está orientada a la educación como la IU Digital, es que no hagan parte en ningún caso de la oscuridad del mensaje ni que siembren ambigüedad en sus comunicaciones. Por un lado, porque en ellas recae la responsabilidad de que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, sin importar su condición socioeconómica, nivel educativo, deficiencias sensoriales u otros factores que puedan considerarse barreras de comunicación. Y por otro lado, porque sus procesos de enseñanza emplean la producción lingüística y, por tanto, son esenciales para promover el buen uso del idioma.

Las instituciones de educación superior son cunas de la integridad, la libertad y la igualdad individuales para la continua construcción y desarrollo del colectivo, de la sociedad. No obstante, uno de los principales obstáculos para lograr lo anterior es el deterioro de la comunicación, que frecuentemente resulta en el rompimiento de los lazos con la comunidad, una brecha que se ensancha por no comprender los mensajes y mucho menos las intenciones. Además, lo que no se entiende o se percibe lejano genera sospechas, por lo tanto, el lenguaje cercano contribuye a promover la confianza en las instituciones.

Introducción

Así pues, la IU Digital adquiere el compromiso de comunicar mensajes, acciones, instrucciones y orientaciones comprensibles, para que sea claro, transparente y entendible para toda persona que necesite recibir y entender una determinada información. **El lenguaje debe ser claro, ejemplar y evidente para todos los colaboradores de la IU Digital**, y no debe someterse a tendencias de moda o narrativas complacientes.

Por tanto, considerar la manera en que se entregan los mensajes para que la comunidad acceda en igualdad de condiciones a la información de valor y de interés, sin obstáculos, e incluso a los recursos educativos para su aprendizaje, es el propósito de esta Guía que en adelante será adoptada por quienes hacen parte de nuestra Institución. **Es nuestro deber asegurar que la palabra se utilice de manera ejemplar en todas sus expresiones, sean orales o escritas.** Esto incluye a todos los colaboradores, docentes, estudiantes, comunicadores y talento humano, pues somos parte de un todo, de una comunidad que no debe perder de vista que el destinatario del mensaje es la razón por la que este último se creó.

Lenguaje claro y cercano

La buena comunicación es fundamental no solo para expresar ideas e información relacionada con los cambios sociales, los desarrollos tecnológicos o las transformaciones culturales, sino que también es la base de la sociedad de la información, pues la globalización, **el auge de las TIC y las redes sociales obligan un lenguaje que sea simple y que genere confianza.**

En consecuencia, debemos buscar la claridad al enviar y recibir mensajes, ya sea para interactuar con nuestros compañeros, guiar el proceso de aprendizaje de los estudiantes u orientar a los públicos objetivos de la Institución. En este sentido, el lenguaje cercano sirve de puente para que, en definitiva, mantengamos la confianza de nuestra comunidad. Pero también es clave utilizar un lenguaje claro, sencillo y comprensible en nuestros mensajes para aportar en este proceso.

Veamos a continuación algunos beneficios de utilizar un lenguaje cercano:

- 1 Garantiza que los destinatarios reciban el mensaje y lo entiendan sin dificultad. De hecho, hace que nuestro mensaje tenga más impacto.
- 2 Dota de personalidad al recurso y refuerza la identidad de la Institución.
- 3 Se cautiva la atención de la persona, haciéndole sentir que nos dirigimos directamente a ella.
- 4 Mayor certeza, evitando conflictos por ambigüedades, malentendidos o interpretaciones diferentes al propósito original de la comunicación.
- 5 Personaliza la experiencia dentro del proceso de aprendizaje.
- 6 Eficiencia en los procesos, pues no tenemos que enviar nuevos mensajes o dedicar tiempo y recursos para explicar lo que se quiso decir.
- 7 Apela a la emoción de las personas, por medio de un acompañamiento tangible en la comunicación de los recursos.
- 8 Configura un clima más distendido que genera confianza en el público y contribuye a que esté más dispuesto a realizar las actividades y evidencias de aprendizaje.
- 9 Promueve la transparencia, confianza e integridad entre colaboradores y con la comunidad académica.

Aplicaciones del lenguaje cercano

Contenido pensado en los lectores

Una de las primeras consideraciones es la estructura de los contenidos y su longitud para facilitar su lectura en cada tipo de pantalla (teléfonos inteligentes, tabletas, computadores). Eliminar tecnicismos, frases de cajón y otros contenidos de relleno es fundamental para mantener la atención del lector y mejorar así la calidad de los mensajes.

Cuando hablamos de un lenguaje cercano nos referimos a un contenido que el destinatario pueda entender y que le sea familiar; por lo que se deben utilizar todos los medios a nuestro alcance para que los mensajes puedan ser interpretados correctamente en su totalidad, teniendo en cuenta las necesidades, emociones y experiencias sensoriales de las personas, pues así aumentamos la posibilidad de cumplir con la efectividad de la instrucción o el mensaje. Para ello, es importante contemplar las capacidades básicas del destinatario, sea un estudiante, profesor, colaborador o ciudadano.

Contenido pensado en los lectores

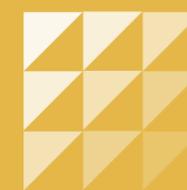


Contenido educativo



Dentro de la escritura de los contenidos educativos, es esencial privilegiar la expresión clara y directa, sin excederse en lo breve y superficial, porque su escenario natural es el educativo y es clave que resulte útil para docentes y estudiantes.

Asimismo, se debe propiciar una conexión personalizada y general a la vez, para que el estudiante sienta que le hablan directamente y para que perciba la voz del profesor de manera permanente.



1 Voz del profesor

La información debe ser cordial, clara y precisa, a fin de que facilite el aprendizaje autónomo. Aunque el profesor (asumiendo un rol de tutor) estará acompañando el proceso de formación, se deben garantizar condiciones mínimas para el autoaprendizaje. Entre ellas, que el narrador del texto emplee un lenguaje cercano, en segunda persona: “te”, “tu”, “ti”, “a ti”, etc. De esta manera, el lector, nuestro estudiante, se sentirá aludido e involucrado.

El uso del lenguaje cercano busca simular las interacciones entre amigos o compañeros, por ello, otra forma válida de afiliarse al interlocutor es mediante el uso de la primera persona “nosotros”. Este recurso permite establecer una relación de compañía, rompiendo con la idea de que la educación virtual es sinónimo de soledad. Se ofrece así la mano al estudiante para que juntos, profesor (narrador) y estudiantes, exploren los temas y realicen las actividades en compañía. El contenido por sí mismo manifiesta entonces el compromiso que tiene la Institución, la voz del profesor (narrador), con los lectores (estudiantes) para ofrecer un proceso de aprendizaje ameno, confiable y provechoso.

Ejemplos de voz del profesor

- 1 *Luego de crear el firewall, imagina que las siguientes solicitudes se envían a la aplicación de muestra y observa la respuesta.*
- 2 *Como puedes observar, la mayor parte del aumento neto de puestos civiles solicitados en el proyecto de presupuesto corresponden...*
- 3 *Ten presente que los donantes potenciales son poco propensos a financiar actividades de dispersión, como ir a sitios turísticos o hacer viajes de turismo.*
- 4 *Demos un vistazo al legado de Ángela Merkel en Alemania, en particular, su política económica, así como su posición respecto a Irán y Afganistán.*
- 5 *Veamos ahora las observaciones relativas a la gestión presupuestaria contenidas en el marco legislativo del Plan de Desarrollo.*
- 6 *Por último, debemos proceder con suma cautela cuando establezcamos los términos de límite y rango de los códigos en la ecuación que recién despejamos.*

2 Instrucciones

Una instrucción es una comunicación por la cual se busca que los estudiantes realicen una determinada acción. Utiliza una oración simple, donde estén presentes los verbos imperativos y enunciados en segunda persona, buscando ser lo más expresivos posibles, de manera que se sienta como una invitación y no una obligación. Para la IU Digital es importante conectar con el estudiante, implicarlo en el propósito de su proceso de aprendizaje, incitarle a actuar.

En este punto, la brevedad y precisión son claves, disponiendo la cantidad de palabras apropiadas para expresar una idea. No se trata de resumir o acortar, sino de presentar la información sin rodeos, evitando así confusiones o imprecisiones. Por ejemplo, en lugar de “Si quieres descargar la guía de aprendizaje, haz clic en este enlace que te compartimos”, lo ideal es escribir “Descarga aquí la guía de aprendizaje”.

Ejemplos de instrucciones

- 1 Haz clic en **Siguiente** para acceder a la evidencia de aprendizaje.
- 2 Observa el video a continuación y responde las preguntas que allí se plantean.
- 3 Lee con atención el siguiente artículo que analiza y explora las causas y consecuencias del conflicto armado en Colombia.

Por otro lado, es prudente proporcionar instrucciones y mensajes pensados en la madurez del usuario, sus expectativas, necesidades y habilidades dentro del proceso de aprendizaje.

En otras palabras, no asumir que el estudiante “ya sabe” o “debería saber”.

Contenido educativo

Textos introductorios y concluyentes

3 Textos introductorios y concluyentes

Debe presentarse el **nombre del curso o unidad y el propósito que tiene dentro del plan de estudios.**

Es decir, compartir al estudiante la importancia que tiene cada elemento para su formación, esto aplica para contenidos de extensión, pregrado o posgrado. El objetivo es exponer los temas sin entrar en detalles, como motivación o expectativa de lo que encontrará en su desarrollo. Al finalizar cada curso/unidad es posible ofrecer conclusiones o ideas finales que refuercen el tema principal que se abordó, pero sin ofrecer conceptos nuevos o desarticulados del contenido tratado.

Desde el inicio, con el fin de contribuir a bajar los índices de deserción, es recomendable motivar al estudiante para continuar su proceso indicando qué sigue en cada paso, explicando los alcances de su actividad de aprendizaje y, al finalizar, reconociendo su trabajo con mensajes de felicitación.

Contenido educativo

Recomendaciones para
redactar instrucciones y pautas

4 Recomendaciones para redactar instrucciones y pautas

Las orientaciones se deben presentar con claridad, manifestando a través de las palabras que hay un acompañamiento permanente del tutor. Esto implica un lenguaje cercano, positivo y asertivo en las instrucciones, comentarios y respuestas escritas.

Para tal fin, se listan las siguientes sugerencias:

- Indicar el objetivo o propósito de la actividad.
- Indicaciones claras que faciliten el desarrollo de las actividades.
- Invitar a la consulta o lectura de material de apoyo.
- Mensajes o frases que motiven al estudiante a realizar la actividad o refuercen una actitud positiva en su desempeño.

A) Ejemplos de bienvenida e invitación

- 1 *Bienvenidos a la Unidad 2, en la cual estudiaremos aspectos importantes al diseñar un currículo de español como segunda lengua, por lo que estarán presentes los conceptos básicos del MCER.*
- 2 *Antes de iniciar el curso Teoría General de Sistemas, te invitamos a participar en el foro de presentación para conocer a quienes te acompañarán en este proceso de aprendizaje y, de igual manera, ellos identifiquen cuáles son tus intereses y tus expectativas.*

Contenido educativo

Recomendaciones para
redactar instrucciones y pautas

- 3 Te invitamos a explorar el siguiente material para que amplíes los temas estudiados hasta este momento. Lee y analiza cada uno de ellos, pues contienen información que te será de gran ayuda en el desarrollo del curso.
- 4 Hemos llegado al final del curso, es hora de poner a prueba lo que has aprendido a lo largo de estas semanas. Por tal razón, te invitamos a desarrollar el siguiente cuestionario acerca de los contenidos abordados.
- 5 Antes de enviar tu intento, asegúrate de haber seleccionado una opción de respuesta por cada pregunta. Una vez hayas verificado tus elecciones, haz clic en el botón identificado como 'Entregar evaluación'.

B) Ejemplos mensajes de finalización

- 1 Llegaste de manera exitosa al final de esta unidad. Sin embargo, antes de avanzar a la siguiente, es importante revisar las generalidades de los temas vistos mediante un recurso interactivo. Lee con atención las indicaciones y explóralo de principio a fin.
- 2 **¡Lo has logrado!**
Resolviste con éxito la competencia formulada para esta unidad.
- 3 Haz una pausa para reflexionar sobre los logros alcanzados hasta ahora. Toma nota, recuerda y practica los planteamientos presentados, ya que, para continuar con la próxima unidad, debes comprender el significado y alcance de todos los temas tratados.

Contenido educativo

Mensajes de retroalimentación

5 Mensajes de retroalimentación

Al final de las actividades, en caso de resultados negativos, se sugiere evitar acusaciones o críticas agresivas. Antes de introducir el comentario crítico que se quiere transmitir, es necesario proporcionar acciones constructivas que ayuden al estudiante a mejorar su resultado. En caso de una buena respuesta, tampoco es viable desbordarse en alabanzas.

Para tal fin, se listan las siguientes sugerencias:

- Comunicar a la persona lo que está haciendo bien (Positivo).
- Comentar qué debería mejorar y recomendar una acción para tal fin (Aconsejar/corregir). Resaltar aspectos positivos de su desempeño (Positivo/dar un ejemplo).
- Mensajes o frases que motiven al estudiante a realizar la actividad o refuercen una actitud positiva en su desempeño.

Ejemplos de retroalimentación

- 1 *Ha sido un buen intento, es claro que dominas algunos de los temas tratados. Sin embargo, tómate un tiempo para repasar los contenidos y despejar las dudas que puedas tener. Con el esfuerzo que has demostrado, seguramente, obtendrás un mejor resultado en el próximo intento.*
- 2 **¡Felicitaciones!**
Has respondido correctamente todas las preguntas del cuestionario, demostrando que conoces muy bien las estrategias sobre turismo sostenible en Colombia.

6 Textos fluidos

Buscar desde la primera línea un hecho, una idea, una escena o un dato significativo que llame la atención del estudiante. Evitar comienzos demasiado explicativos y lentos.

- La oportunidad más grande que la IU Digital brinda a sus estudiantes es que se sientan investigadores desde el primer día que entran al campus.
- Por tal razón, el programa Licenciatura en Física te brinda la oportunidad de ser parte de los semilleros de investigación, una importante experiencia para la generación, participación y aprendizaje de la práctica y la metodología científica.
- La tercera unidad del curso Bioseguridad y Zoonosis aborda conceptos necesarios para el diagnóstico del estado de salud en las principales especies domésticas. Tendrás la oportunidad de aprender bioseguridad en el laboratorio, además de conocer en detalle la zoonosis y los factores de riesgo en su aparición y persistencia...

Aunque se programan diversos encuentros sincrónicos entre el profesor y los estudiantes, la comunicación escrita prima al interior de la plataforma (contenidos académicos, correos, anuncios, retroalimentación, foros, entre otros). Por lo anterior, y para potenciar el trabajo colaborativo entre pares, tutores y estudiantes, es oportuno utilizar un lenguaje que motive al estudiante a participar, que lo comprometa a realizar las actividades y que le haga saber que sus esfuerzos son valorados y premiados.

La redacción de los contenidos requiere un hilo conductor, esto es una estructura organizada que refleje el flujo de aprendizaje propuesto y que facilite la lectura, el estudio y la navegación del curso por parte del estudiante.

Los temas se presentan con claridad, imprimiendo entusiasmo y emoción por los conceptos nuevos que se abordarán, y resaltando las ideas principales que el alumno debe tener en cuenta.

Hablándole a la comunidad educativa **1**

Usar un lenguaje cercano en comunicaciones internas es una estrategia efectiva para fomentar la colaboración, el compromiso y la cohesión en un equipo o en una organización. Sin embargo, es importante tener en cuenta algunas pautas clave para garantizar que esta comunicación sea efectiva y apropiada.

Antes de usar un lenguaje cercano, debes comprender a quiénes te estás dirigiendo. Las relaciones y la comunicación pueden variar según el equipo, la jerarquía y la cultura organizacional. Ajusta tu estilo de comunicación en función de la audiencia específica.

Aunque el lenguaje cercano tiende a ser más informal, no debes perder el respeto por tus compañeros o superiores. Evita comentarios despectivos, sarcásticos o inapropiados. Siempre mantén un tono profesional y considerado.

El lenguaje cercano apunta a optimizar el acceso a la información, escrita u oral, y la comprensión de los mensajes, sin llegar a ser simplista o infantil. Por lo tanto, la comunicación no debe ser vaga ni ambigua. Asegúrate de que tu mensaje sea claro y que tu audiencia comprenda exactamente lo que estás tratando de comunicar. Evita jergas o términos internos que puedan confundir a quienes no estén familiarizados con ellos.

En general, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para que el mensaje se entienda en una primera lectura o escucha:

-  *Cuál es el **propósito del mensaje*** 
-  *Quién o quiénes **leerán el mensaje*** 
-  *Qué sabe y qué necesita **saber el destinatario*** 
-  *Qué información y detalles **pueden ser relevantes*** 

Hablándole a la comunidad educativa 2

A medida que te familiarices con quienes interactúas, podrás adaptar tu tono de comunicación de manera más efectiva. Si estás hablando con un equipo con el que tienes una relación cercana y de confianza, puedes usar un lenguaje más relajado, como conversaciones cotidianas o reuniones informales.

Por otro lado, si estás interactuando con un equipo con el que tienes menos familiaridad, es posible que prefieras mantener un tono más neutral y profesional hasta que construyas una relación más sólida. Esto aplica para situaciones más formales, como reuniones con proveedores, visitantes de la Institución, representantes de entidades o presentaciones internas importantes.

*Lo anterior, pensando en
el público académico de la
IU Digital, que está
integrado por:*

Estudiantes

Egresados de secundaria, jóvenes y adultos interesados en pregrado y posgrado. En algunos casos, puede tratarse de su segunda carrera, luego de una presencial.

Profesores

Profesionales que acompañan los cursos que hacen parte de los programas.

Colaboradores

Integrantes de las diferentes áreas de la Institución, vinculados y contratistas, que trabajan a diario para alcanzar los objetivos institucionales y misionales.

Directivos

Profesionales que tienen la responsabilidad de tomar decisiones estratégicas, planificar, coordinar y supervisar actividades para lograr los objetivos y metas de la Institución.

Comunidad en general

Personas interesadas en capacitarse a través de los cursos de extensión en diferentes áreas del saber que se adaptan a sus necesidades específicas, y no están vinculadas a una carrera profesional a largo plazo en la IU Digital.

Buena ortografía

La redacción de los textos exige una ortografía impecable, ya que así se genera confianza acerca del contenido que está estudiando y, al mismo tiempo, enseña por observación el uso correcto del lenguaje.

Aunque estés utilizando un tono cercano, es importante mantener un nivel básico de corrección en la comunicación para mostrar que tomas en serio el intercambio de información. Es una muestra de respeto por las personas a las que te estás dirigiendo. Mostrar cuidado en tu comunicación, incluyendo la ortografía y la gramática, demuestra que valoras la atención y el tiempo de tus colegas.

Los errores de ortografía o gramaticales pueden llevar a malentendidos y confusiones, lo que puede afectar negativamente la efectividad de tu comunicación.

Además, si estás comunicándote en nombre de la Institución, tus mensajes reflejarán su imagen. Por lo tanto, es necesaria una correcta ortografía para evitar que se afecte la percepción pública de la Institución y hacerla parecer menos profesional.

Buena ortografía

Escuchar activamente

La comunicación cercana debe ser bidireccional. Escucha a tus colegas y muestra interés genuino por sus opiniones y preocupaciones. La empatía y la comprensión son componentes importantes de la comunicación efectiva. A medida que te relacionas con diferentes grupos dentro de tu organización, presta atención a cómo se comunican ellos y adapta tu estilo en consecuencia. Aprender de las experiencias y retroalimentación de tus colegas te ayudará a mejorar tu habilidad para comunicarte de manera cercana y efectiva.

Escuchar activamente significa prestar atención completa a lo que están diciendo los demás, sin distracciones ni interrupciones. Muestra interés genuino por las ideas, preocupaciones y opiniones de tus colegas. Esto no solo demuestra respeto, sino que también te permite comprender mejor sus perspectivas y necesidades.

Cuando te comunicas de manera cercana, es importante estar dispuesto a hacer preguntas para aclarar cualquier malentendido. Si no estás seguro de lo que alguien quiere decir o si una expresión o término no te es familiar, no dudes en pedir una explicación. Esto demuestra tu compromiso con la comprensión mutua y evita malentendidos.

Escuchar activamente

IUD

Ambiente de confianza

El humor puede ser una excelente manera de crear un ambiente más relajado, pero también puede ser malinterpretado u ofensivo. Evita chistes o comentarios que puedan ser inapropiados o herir los sentimientos de los demás. Asegúrate de que tu lenguaje cercano no excluya a nadie. No utilices referencias internas o bromas que solo un grupo pequeño pueda entender, ya que esto puede hacer que otros se sientan excluidos o alienados.

La empatía es una habilidad importante en la comunicación cercana. Trata de ponerte en el lugar de tus colegas y comprender sus perspectivas y emociones. Esto te ayudará a responder de manera más efectiva a sus necesidades emocionales y comunicativas.

Anima a tu equipo a dar retroalimentación sobre tu estilo de comunicación. Pregunta si se sienten cómodos con la forma en que te comunicas y si tienen sugerencias para mejorarla.

Ambiente de confianza

Resolver problemas

Usar el lenguaje cercano es fundamental para resolver problemas cotidianos de manera efectiva. La comunicación cercana implica escuchar activamente a los demás, expresar tus pensamientos y sentimientos de manera honesta, pero respetuosa, y mantener un tono de voz amigable y no confrontativo. Recuerda que es esencial hacer preguntas abiertas para obtener claridad sobre el problema y ofrecer soluciones constructivas en lugar de centrarse en culpar o señalar defectos.

El lenguaje cercano también beneficia un enfoque colaborativo, invitando a los demás a trabajar juntos para encontrar soluciones. No está de más pensar en el reconocimiento del trabajo y los esfuerzos de los demás, que puede contribuir a mantener un ambiente de trabajo positivo.

Mantener la calma y el control emocional durante las conversaciones es clave, ya que la ira o la hostilidad rara vez ayudan a resolver problemas de manera efectiva. Finalmente, después de resolver un problema, es importante aprender de la experiencia y reflexionar sobre cómo mejorar la comunicación y la resolución de problemas en el trabajo. En resumen, la comunicación cercana promueve un ambiente laboral más armonioso y productivo al enfocarse en la comprensión y la colaboración.

Resolver problemas

Finalización



***Confiamos en que esta guía
enriquezca positivamente tu comunicación.***

Al adoptar un lenguaje cercano, construyes un entorno colaborativo que fomenta la comprensión y el aprendizaje. Cada palabra que elijas tiene el poder de construir conexiones empáticas y genuinas.

¡Anímate a intentarlo!

