

El lenguaje de la transparencia y la transparencia del lenguaje: uso y control económico-administrativo del lenguaje

Sociedad y Discurso
Número 14: 69-80
Revista del Departamento
de Lengua y Cultura de la
Universidad de Aalborg
www.discurso.aau.dk
ISSN 1601-1686

LUIS DE LA PEÑA MARTÍNEZ

Escuela Nacional de Antropología e Historia de México

RESUMEN

El discurso del Progreso, de la Modernidad y de la primacía de la civilización occidental como paradigma universal fue una reflexión recurrente en la primera generación de intelectuales nacionales en el siglo XIX. En este ensayo analizaremos y discutiremos la persistencia de esta visión entre los intelectuales y científicos sociales del siglo XX.

El objetivo de este trabajo es analizar discursivamente la primera edición del texto “Lenguaje ciudadano. Un manual para quien escribe en la administración pública federal”, un documento que forma parte del programa para emplear un lenguaje “llano” o “sencillo” en los mensajes redactados en las oficinas de la administración pública, que el Gobierno mexicano implementó desde 2004. También, se pretende ubicar el concepto de “lenguaje ciudadano” en el contexto de la llamada política de la “transparencia” que caracterizó la estrategia discursiva del gobierno del “cambio” encabezado por Vicente Fox en México de 2000 a 2006. Dicha política del lenguaje ha correspondido a los intereses empresariales, nacionales e internacionales, que guían la economía neoliberal en la era de la globalización y que determinan, como una forma de control ideológico, las variedades discursivas, los discursos, y los estilos dominantes, como lo ha señalado Norman Fairclough.

PALABRAS CLAVES: Política del lenguaje. lenguaje ciudadano. administración y economía del lenguaje. regulación y control del uso del lenguaje. discurso neoliberal y globalización. estrategia discursiva e ideología.

Introducción

Con el nombre de “lenguaje ciudadano”, el gobierno de Vicente Fox (2000-2006) implementó en México un programa para el uso en los documentos de la administración pública federal de un lenguaje sencillo, o “llano”, como es conocido también en otros países donde se han llevado a cabo este tipo de proyectos(como es el caso de España), o “*plain language*” o “*plain english*” (en los países de habla inglesa: Estados Unidos, Reino Unido, Canadá o Australia; aparte de Suecia, que fue el primer país donde se implemento por primera vez uno de estos programas). Una muestra de ello es el manual titulado “Lenguaje ciudadano. Un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal”, publicado por la Secretaría de la Función Pública en el 2004 (existe una segunda edición, pero aquí me referiré a la primera).

Este manual se presenta como una guía o ayuda para quien desee redactar por medio de un lenguaje claro y directo textos que vayan orientados hacia la ciudadanía. Sin embargo, en el manual se pueden apreciar una serie de contradicciones en cuanto al contenido y a la forma de su exposición.

El objetivo de nuestro trabajo es el de revisar algunos aspectos del manual y criticar lo que consideramos errores evidentes no sólo en su estructuración sino, incluso, en la terminología empleada en el mismo.

Además, se pretende ubicar el concepto de “lenguaje ciudadano” (sus antecedentes y consecuencias) en el contexto de la llamada política de la “transparencia” en el manejo de los recursos y servicios públicos, la cual formaría parte de la estrategia discursiva del gobierno “del cambio” que encabezó el presidente Vicente Fox.

La administración pública del lenguaje

El lenguaje importa a los gobiernos: quizá no del todo como un objeto en sí mismo, sino como un recurso o un medio para poder realizar las funciones propias de la actividad política y, en especial, de la administración pública. En ese sentido, el lenguaje es un “bien” para ser utilizado o, diríamos por igual, que con él se cumple un “servicio”. Y como tal, tiene que ser administrado con eficacia. Hay que evitar, entonces, su despilfarro y, por el contrario, saber economizarlo. El

lenguaje no sólo es un transmisor de valores ideológicos y culturales, también es una materia prima que, como cualquier otra, hay que ahorrar e impedir su uso y consumo innecesario. Así, esta “economía política” del lenguaje (para parafrasear un tanto los títulos de los libros de Jean Pierre Faye y de Pierre Bordieu, quienes a su vez lo hacen con los de Marx: *La crítica del lenguaje y su economía* de Faye, y *¿Qué significa hablar? La economía de los intercambios lingüísticos* de Bordieu) o si se quiere, esta “administración pública” del lenguaje, se caracterizaría como una “regulación” y “control” de los usos del lenguaje y, hasta donde esto sea posible, de sus efectos.

Eficacia, ahorro, sencillez y rapidez, son los nombres de esas “virtudes” de una ética empresarial que, como en nuestro país, se han apoderado hasta de las formas de redactar un discurso en la administración pública y que obedecen, a nuestro parecer, a las necesidades del mercado y de la globalización económica, mediática e informática.

¿Quién puede, o debe, determinar la “corrección” o adecuación de un mensaje escrito por un servidor público federal?

¿Qué formas del lenguaje son posibles emplear en los documentos administrativos del gobierno?

Hasta aquí, más que sólo plantearnos la validez y pertinencia de un proyecto para reformar el lenguaje empleado en los documentos de la función pública, habría que considerar los criterios bajo los que se pretende llevar a cabo tal reforma y en qué medida están sustentados éstos en una definición clara y precisa de sus objetivos tanto políticos como lingüísticos, o mejor, sociolingüísticos.

¿Lenguaje ciudadano o lenguaje de (o hacia) los ciudadanos?

Una consideración principal es la que concierne al nombre dado a este proyecto de reforma lingüística: “lenguaje ciudadano”. ¿Qué es o qué se entiende por lenguaje ciudadano? En el manual se nos ofrecen varias definiciones. Por ejemplo, en una primera definición parece resumirse el objetivo de dicha propuesta:

El lenguaje ciudadano busca el uso del lenguaje simple, claro y directo que permite a los lectores concentrarse en el mensaje que quiere transmitir la institución que lo emite y

comprenderlo de manera efectiva. La utilización de un lenguaje ciudadano en toda comunicación gubernamental ya sea oral o escrita fomenta la transparencia y la eficacia de las instituciones (p.3).

Los problemas comienzan cuando se intenta dar una definición más precisa y a la pregunta “¿Qué es el lenguaje ciudadano?”, se responde en el manual de la siguiente manera:

El lenguaje ciudadano comunica a su lector lo que necesita saber en una forma clara, directa y sencilla porque usa una estructura gramatical correcta y palabras apropiadas (p.3).

Así, de la aparente sencillez y transparencia de una definición donde se habla de “un lenguaje simple, claro y directo” se pasa a la ambigüedad de otra, en la que se destaca la “estructura gramatical correcta y palabras apropiadas”. Pero más que un mero asunto de “corrección” (gramatical o política), lo que llama la atención es esta otra parte de la definición en que se señala que

El lenguaje ciudadano no es una receta de redacción, ni implica escribir “para que todos lo entiendan”. Por el contrario, tiene como propósito principal formular mensajes claros y concreto para que el ciudadano al que va dirigido obtenga la información que necesita (p.3).

Por lo que es inevitable que surja el planteamiento de por qué llamarlo, entonces, “lenguaje ciudadano”. ¿A que tipo de ciudadano se refiere? ¿A cualquier ciudadano? O es sólo una abstracción que con fines demagógicos se utiliza para dar entender que al gobierno que encabezaba Vicente Fox en realidad le interesaba servir a la ciudadanía.

Es obvio, que el concepto de un lenguaje ciudadano se refiere (o debe referirse) a la orientación o dirección (“enfoque hacia el ciudadano” se le llama en el manual) que se le dé a la producción o a la lectura de un texto o mensaje, en este caso la orientación hacia la ciudadanía como diferente a una orientación hacia quienes trabajan al interior de una institución, pero definir a un tipo de lenguaje, o mejor, a la orientación funcional o discursiva que se le dé a éste, como “ lenguaje ciudadano” en sí mismo, lo único que puede conseguir es confundir a quien trate de servirse de este concepto.

Esto puede observarse cuando en el manual se emplea una noción y una terminología confusa (además de chocante) como la de “ciudadano-objetivo”:

Conocer a nuestro ciudadano-objetivo y escribir para ellos es la herramienta más importante para escribir bien (p.8).

O este otro ejemplo:

Trate de incluir a personas como su ciudadano-objetivo en la revisión si el propósito del documento lo justifica (p.19)

Y esto mismo sucede cuando se define de manera negativa (un aspecto que en el propio Manual se recomienda evitar) lo que NO (con mayúsculas y en negritas) es el “enfoque hacia el ciudadano”. Es decir, NO es:

- Decir lo que el ciudadano quiere oír, o lo que al ciudadano le gustaría, basta con decir lo necesario para provocar la acción esperada del ciudadano (p.8).

Ni tampoco es:

- Escribir para que todas las personas entiendan, basta con que lo entienda el ciudadano a quien va dirigido un documento (p.8).

Situación que por lo demás “desentona” con la supuesta apertura hacia los intereses de la ciudadanía en general que se pregonan como “mensaje político” en las páginas iniciales de la presentación (aunque, en realidad, junto con este “enfoque hacia el ciudadano” no se considera también una “perspectiva desde el ciudadano”) y en donde el tópico de la “transparencia” es referido constantemente, junto con los de la “eficiencia” y la “competitividad”, como uno de los ejes temáticos que caracterizarían al discurso del gobierno foxista. Tópico, éste de la “transparencia”, que funciona para contrastar el autollamado “gobierno del cambio” del Partido Acción Nacional (PAN) con las anteriores administraciones del Partido Revolucionario Institucional (PRI), sobre todo en lo que respecta al tema de la “corrupción” y de la “falta de democracia”, como para justificar sus propias acciones y asegurar la credibilidad de los ciudadanos acerca de ellas.

Así, esta insistencia en llamar “lenguaje ciudadano” a lo que sólo sería un enfoque, puede terminar por fastidiar a quien lee el manual (supuestamente los servidores o funcionarios públicos) y hacerle perder de vista lo que en verdad le debe importar: la manera como debe de redactar un determinado texto dirigido a un grupo de ciudadanos en específico. Aunque, como ya se cito con anterioridad, en el manual se considera que “lenguaje ciudadano” no es una simple “receta de redacción”.

La escritura como proceso administrativo

De este modo, es sintomática la manera como se concibe el proceso de la escritura, pues la definición que se nos ofrece en el manual resulta inconsistente (por no decir que hasta falta de sentido) o por lo menos engañosa:

Escribir con eficiencia no es un arte de magia, ni es algo empírico o genético. Los servidores públicos que escriben eficientemente siguen un sencillo proceso de tres pasos:

1. planear
2. escribir y
3. revisar (p.12).

Este proceso habrá de ser comparado con cualquier otro proceso administrativo en donde lo que importa para lograr la eficiencia de un “sistema de calidad”, como en el que se insertaría un proceso como éste, es el cumplimiento cabal de las necesidades de los “clientes”(p.12); que es como se les denomina a los servidores públicos (clientes internos) y a los ciudadanos (clientes externos). Dicha terminología es característica de una visión empresarial de las labores de la administración pública y refleja una forma de entender la relación entre las instituciones y la ciudadanía (e incluso entre quienes trabajan al interior de las mismas instituciones) como una relación más de tipo comercial y mercadotécnica y no política.

Pero esta concepción de la escritura como una tarea administrativa no se reduce sólo al empleo de verbos como “ejecutar” o “escalar”, como por ejemplo en las tres sugerencias que se proponen para realizar el proceso de la escritura:

- Ejecute el proceso completo en todos los casos (...)

- Regrese a las etapas previas cuantas veces sea necesario (...)
- Escale el proceso de acuerdo al tamaño, la complejidad y la importancia del documento...(p.13).

o cuando se señala con respecto a la revisión del texto:

- Escale la revisión al tiempo disponible y a la importancia del documento (p.19).

Y quizá hasta pueda parecer justificado el uso de estos últimos términos en un manual que está elaborado “para quien escribe en la Administración Pública” (lo cual tampoco está definido, pues no hay una caracterización de quiénes son quienes escriben en la Administración Pública ni tampoco hay una tipología mínima de los documentos que pueden escribirse en esta área de gobierno, salvo uno que otro ejemplo).

Sin embargo, lo que falta es una delimitación precisa entre los criterios para distinguir las formas y estilos del lenguaje que un servidor o funcionario público debe emplear en un texto dirigido a la ciudadanía. Pues, aunque en gran parte de manual se trata de mostrar con ejemplos concretos la manera de escribir tomando en cuenta algunos criterios de claridad y sencillez, son varias las veces en que se cae en contradicción o confusión al abordar este tema.

Así, cuando se trata de las “Sugerencias de estilo” se señalará que:

Este manual no trata de establecer qué es “correcto o incorrecto”, sino de encontrar las formas más eficientes para comunicarnos con el ciudadano (p.20).

Lo que contradice la afirmación puesta al principio de que el “lenguaje ciudadano” lo es porque “usa una estructura gramatical correcta y palabras apropiadas”, una de las características que por cierto se destacó en un comunicado oficial al dar a conocer este proyecto en una ceremonia realizada en el Centro Nacional de las Artes, la que contó con la presencia del Subsecretario de la Función Pública, Jesús Mesta Delgado, quien declaró lo siguiente:

El gobierno de Vicente Fox tiene una función “mucho muy (sic) importante, que consiste en que la sociedad sea productiva y competitiva para poder concurrir con éxito a los mercados globalizados en los que estamos inmersos...”.

Esto se puede constatar en una nota aparecida el 6 de octubre de 2004 en el periódico La Jornada (p.16), en la que además se informa que en un mensaje video grabado el presidente Fox (lo cual nos habla de la poca importancia que se le dio al programa al no haber asistido ni el secretario de la Función Pública ni el presidente) expresó que el uso del lenguaje ciudadano permitirá al gobierno “estar cada vez más cerca de las demandas ciudadanas”.

De igual manera, ya volviendo al manual, con respecto al uso de palabras simples se indica en él lo siguiente:

Sin llegar a extremos inadecuados, utilice las mismas palabras que usaría para platicar sobre el tema con su lector (p.21).

Pero también:

Considere al lector para escoger el grado de formalidad adecuado. Dado ese grado de formalidad, use las palabras más sencillas y familiares que le sea posible (p.21).

Lo anterior se presta a interpretaciones inexactas acerca del “grado de formalidad” o de “familiaridad” del lenguaje a emplear. Y no será sino hasta más adelante que en el manual se señale:

No hay recetas para determinar el tono y el lenguaje adecuado. Todo depende de cada situación específica (p.32).

E incluso, en algunos ejemplos hay cierta contradicción como cuando en un cuadro (p.21) se sugiere reemplazar “palabras complicadas” como “ejecutar” o “efectuar” por “verbos más simples como “hacer”, y en otro cuadro (p.22) se simplifica un texto pero sin modificar la palabra “ejecución”. O como cuando en un cuadro se recomienda tener cuidado con el uso de adverbios terminados en “-mente” (“solamente” en vez de “sólo”) (p.22) y en otro se sustituye la expresión “a nivel personal” por “personalmente”.

Y aunque se sugiera el que se “defina con precisión al lector y el contexto de la comunicación” al momento que se “planee” un documento -otro término del argot administrativo- no se consigue resolver otro tipo de dificultades. Como cuando se propone el uso

de un estilo personal en contraste con uno impersonal, lo que se puede ilustrar con los encabezados de dos ejemplos: ¿Dónde obtener información sobre lotes? (impersonal) y ¿Donde me dan mayor información sobre un lote que me interesa?(personal) (p34).

Aquí los ejemplos se acompañan con la sugerencia que señala:

Escriba directamente al lector siempre que sea posible. Escriba “usted”.p.34).

Así como con la advertencia que indica:

Un tono demasiado personal puede ser percibido por el lector como signo de una actitud paternalista o complaciente. Evite estos extremos, piense siempre en el lector y escriba con naturalidad (p.34).

Como se puede observar, en la sugerencia se recomienda el empleo de una forma directa de escritura pero enseguida se anota el uso de una forma indicadora de respeto y de distancia como “usted” (deixis social), sin señalar porqué, y en la advertencia se critica el uso de un tono demasiado personal pero se recomienda el escribir con naturalidad. Por lo que más que tratarse aquí de una simple contradicción, lo que se necesita es precisar las nociones empleadas para evitar este tipo de confusiones. Por ejemplo: ¿qué se entiende por estilo personal y por tono demasiado personal? (donde se confunde una noción coloquial de lo “personal” con un término técnico de la lingüística).O ¿qué se entiende por escribir directamente al lector y escribir con naturalidad? (donde también se confunden nociones y términos pertenecientes a órdenes cognoscitivos diferentes y sin que se ofrezca un criterio para definir, en este caso, la “naturalidad” o lo “directo” de la escritura).

¿Lenguaje de la transparencia o transparencia del lenguaje?

En fin, hasta aquí nuestro análisis se ha quedado en la superficie de este documento, que, hay que decirlo, está compuesto y redactado de manera dispareja, pues en cada una de sus partes se puede adivinar un estilo conceptual y de escritura diferente(en la Presentación se expresa sobre todo un mensaje político; en el Capítulo primero se hace un recuento de la aplicación de este tipo

de Programas en otros países, lo que distrae la atención de quien quiere utilizar el manual; en el Capítulo segundo se presenta el Proceso del lenguaje ciudadano -y en él el de la escritura-como un proceso administrativo; y sólo en el Capítulo tercero se pasa a las “Sugerencias de estilo” así como a las “ Sugerencias para una presentación visual atractiva”).

Esto supone un trabajo descoordinado o si se quiere, partiendo además del hecho de que no hay manual perfecto, el que los integrantes del grupo que elaboró el manual trabajaron cada quien por su parte y sólo al final le dieron una forma más o menos coherente.

Pero lo que resulta grave es más bien que este trabajo no fue elaborado por especialistas, aunque el proyecto haya contado con el aval de un lingüista reconocido como el español Daniel Cassany, o se haya integrado tal vez algún lingüista (Sergio Block) como asesor de quienes redactaron el manual.

Creo que para un proyecto de reforma lingüística como ese éste se necesitan, no sólo un grupo de especialistas en temas de la comunicación lingüística (analistas del discurso, sociolingüistas, entre otros) que se avoquen a organizar dicha tarea, sino sobre todo una política del lenguaje clara (que no se quede sólo en las demagógicas “buenas intenciones” , como siempre ocurre) que de manera amplia promueva lo que en el propio manual se señala cuando se informa que “utilizar lenguaje ciudadano en la comunicación oral y escrita implica un gran cambio cultural”(p.3).

Del mismo modo este tipo de aspectos negativos parecen ir en contra de lo señalado al inicio del documento como parte del ya mencionado mensaje político:

...la comunicación confusa o compleja causa un sentimiento de desconfianza y aversión en el ciudadano.(p.3).

Un práctica, por cierto, muy común del gobierno foxista. Sobre todo por parte del vocero presidencial, cuando se dedicó a desdecir o contradecir (o en su caso, re-significar) lo dicho por el presidente Fox o alguno de sus colaboradores, ya sea por un asunto de falta de entendimiento o de comunicación entre los miembros del gabinete y el presidente, o de plano debido a declaraciones desafortunadas o francamente incoherentes por parte de este último (o hasta de su esposa), por no hablar de las constantes pifias a que nos tuvo, por desgraciada, acostumbrados. Lo que sería ya tema de otro trabajo.

Post scriptum 2009:

Este trabajo se presentó en el Primer Congreso de Sociolingüística y Sociología del lenguaje: “Glocalización y el uso del lenguaje: uniendo lo global y lo local”, organizado por la Asociación Internacional de Sociología (ISA, por sus siglas en inglés) en el 2005 en la Ciudad de México. En ese entonces, quizá no fui tajante en destacar el carácter claramente “neoliberal” de un proyecto de reforma lingüística como el propuesto en el manual, ya que, como lo señala Norman Fairclough, la reestructuración del capitalismo implica una “economía basada en el discurso” (Fairclough: 188). Así, Fairclough habrá de anotar al respecto lo siguiente: “El nuevo capitalismo (...) es una concreta red de prácticas que encuentra parte de su peculiaridad en la forma en la que figura en él el lenguaje – es decir, en sus variedades discursivas, en sus discursos y en sus estilos –” (Fairclough: 189).

De hecho, en este mismo trabajo que cito, Fairclough se referirá al empleo del término “transparencia” como parte de una estrategia discursiva acorde a los intereses de los organismos internacionales que regulan las finanzas y el comercio: “En primer lugar, debemos identificar qué variedades discursivas, discursos y estilos son los dominantes. Los ejemplos serían las variedades discursivas que regulan la acción y la interacción en las organizaciones (por ejemplo, el tipo de lenguaje que se utiliza en el “trabajo en equipo”, en las “consultas”, en las “asociaciones” o en las “valoraciones”); los discursos económicos neoliberales (incluyendo las representaciones del cambio) que se difunden internacionalmente y que son impuestos por organizaciones como el Fondo Monetario Internacional o la Organización Mundial del Comercio (que incluyen palabras claves y expresiones como “mercado libre”, “transparencia”, “flexibilidad”, “calidad”)” (Fairclough: 189).

De este modo, lo propuesto en este manual coincidiría con una política económica que en México, como en la mayoría de países, ha llevado a una severa crisis de la que no han escapado las potencias mundiales, y que Fairclough caracteriza como la “colonización” por parte de la gestión empresarial de los diferentes ámbitos de la vida social, como sucede en la política, la educación y la cultura en general. Esta circunstancia nos plantea de nuevo, desde otra perspectiva histórica, el estudio de la forma en que el lenguaje es empleado en los procesos socioeconómicos

no sólo como un medio de comunicación de contenidos ideológicos sino sobre todo como una “materia prima” o un “recurso” que puede ser administrado para beneficio de los intereses tecnocráticos que orientan a las políticas gubernamentales en la actualidad.

Por otra parte, hay que reconocer que en la segunda edición de este manual (que es la que puede consultarse en formato electrónico) se han incluido algunas consideraciones que corrigen algunas deficiencias del manual (como la integración de un anexo gramatical) pero que en lo fundamental se mantiene la misma posición política, lo que significa la continuidad entre la administración del gobierno de Vicente Fox y la de Felipe Calderón, ambos pertenecientes al mismo partido político (PAN).

Bibliografía:

“Lenguaje ciudadano. Un manual para quien escribe en la administración pública federal”, puede consultarse en el sitio web de la Secretaría de la Función Pública.

Bourdieu; P. *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios lingüísticos*, Madrid, Akal, 1985.

Fairclough, N. “El análisis crítico del discurso como método para la investigación en ciencias sociales” en *Métodos de análisis crítico del discurso* (Ruth Wodak y Michal Mayer, compiladores), Barcelona, Gedisa, 2003.

Faye, J.P. *La crítica del lenguaje y su economía*, Madrid, Alberto Corazón Editor, 1975.