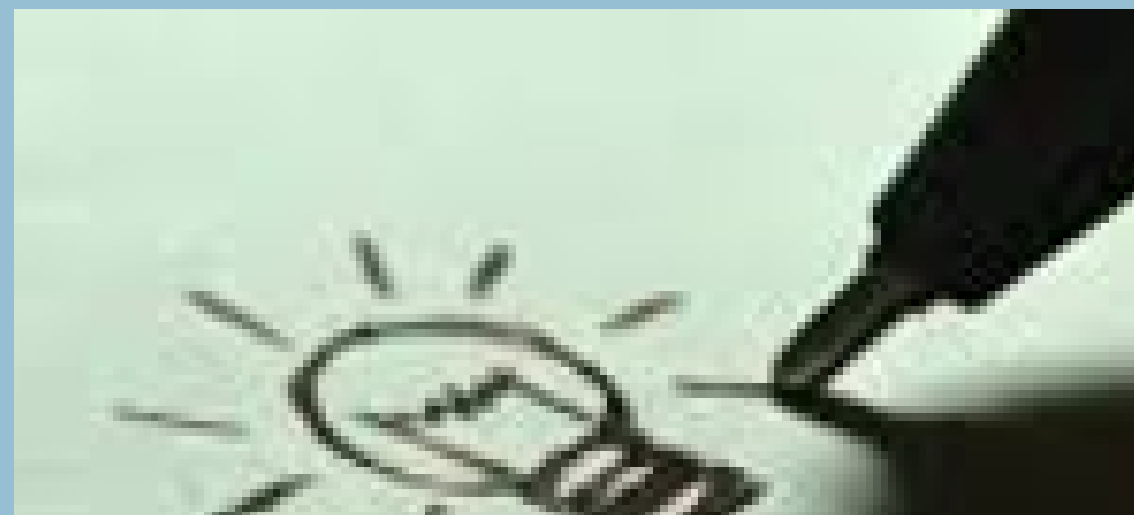


EL TONO EN LA ESCRITURA

y en la relación de la
Administración con la
ciudadanía



¿Qué es el tono?

1

Es la actitud de quien escribe hacia lo que escribe; en otras palabras, la emoción principal que refleja el estilo de cada escrito.

2

A su vez, el tono identifica la actitud de quien escribe hacia quien lee y, por tanto, establece un modo de relación específica entre ambas partes.

El tono establece un tipo de relación entre quien escribe y quien lee



La relación puede ser de lo más variada: formal, informal, íntima, solemne, sombría, activa, seria, irónica, condescendiente, popular, amorosa, de odio, informativa, humorística, científica, irónica, sarcástica, filosófica, ponderada, agresiva, cordial, conciliadora, persuasiva, reflexiva, etc.

¿Cuál es el tono adecuado?

Los tonos pueden combinarse de diversas maneras.

La idoneidad del tono depende del contexto comunicativo en el que se encuentra.

Una misma frase puede modularse mediante distintos tonos.

Un mismo contenido, distintos tonos

Tono serio, irónico y agresivo

El Consejo Escolar denuncia la Ley de Calidad porque “merma” y “divide”, y añade que, en todo el texto, no puede encontrarse una sola proposición que sea válida para mejorar la “calidad” de la educación.

Tono formal, informativo y ponderado

Según el Consejo Escolar, el objetivo de la Ley de Calidad es distribuir al alumnado según su capacidad; y añade que las propuestas que ofrece para mejorar la calidad de la educación son inadecuadas.

Tono conciliador

Con el objeto de llegar a acuerdos, desde el Consejo Escolar queremos haceros llegar nuestra opinión en torno a la Ley de Calidad que proponéis: por un lado, creemos que puede ocasionar división del alumnado según sus capacidades; por otro lado, nos parece que vuestras propuestas para mejorar la calidad de la educación son susceptibles de mejora.

¿Qué tono debe utilizar la Administración con la ciudadanía? (1)



Opinamos que las relaciones entre la ciudadanía y la Administración deben estar reguladas por un tono formal, respetuoso, neutro y correcto.

Deben evitarse las fórmulas autoritarias, humillantes o discriminatorias; y, además, las expresiones coloquiales, vulgares o anticuadas, que se apartan del tono objetivo y moderno deseable para toda relación administrativa.

¿Qué tono debe utilizar la Administración con la ciudadanía? (2)

Ante el cambio constante en la comunicación, la Administración accede cada vez más a ámbitos que requieren de una manera comunicativa diferente a la tradicional.



Páginas web
Blogs
Mensajes electrónicos
Documentos electrónicos
...

Ejemplo

El tono de la Administración en la web

Como norma general, el tono en una web no debe ser demasiado formal. Conviene utilizar un tono interactivo, a modo de diálogo, con la persona lectora.

¿Necesita ayuda?

- Si tiene problemas para acceder, puede contactar con nosotros a través del teléfono 945 01 68 38 (Centro de atención a personas usuarias de los servicios electrónicos).
- También puede consultar las siguientes guías de uso y documentación:

El tono permite potenciar el valor del mensaje que queremos transmitir; en consecuencia, si queremos optimizar al máximo nuestros escritos, el tono es un elemento que siempre debemos revisar.

El tono es un elemento que debemos revisar

Muchas veces, un cambio de tono obliga a realizar un cambio en el contenido.

He escrito un contenido. ¿He utilizado un tono adecuado?

Debemos adecuar nuestro
tono teniendo en cuenta
estos tres aspectos:

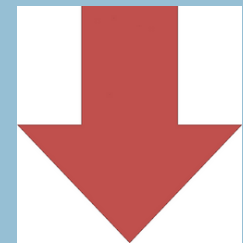
- El perfil de las personas receptoras (¿A quién me he dirigido?)
- El tema tratado (¿Sobre qué he escrito?)
- El formato o el tipo de documento elegido
(¿Transmitiré el contenido a través de un blog, una notificación, un mensaje electrónico, una presentación digital...?)

¿A quién me he dirigido?

Ejemplo

¿He utilizado un tono adecuado?

Si el contenido está dirigido a jóvenes:



Tratamiento de usted, tono que enfatiza el miedo y la obligación

Estudiar fuera puede suponer para usted romper con su anterior fase de vida, y es una obligación imprescindible si desea mejorar su curriculum.

Tono sugerente, que transmite ilusión

Estudiar fuera puede suponer el comienzo de una nueva etapa, una oportunidad ilusionante y muy enriquecedora tanto a nivel personal como educativo.



¿Sobre qué tema
he escrito?

¿He utilizado un tono
adecuado?

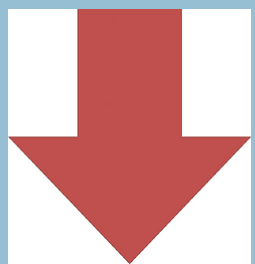
Ejemplo

Si me refiero a una minusvalía:



Tono cercano,
cordial y empático

Si utilizas silla de ruedas,
simplemente háznoslo
saber en la solicitud. De ese
modo, podremos organizar
los recursos necesarios
para cubrir tus
necesidades.



Tono distante,
agresivo y
no empático

En caso de utilizar silla de
ruedas, debe hacerse
constar en la solicitud.
Debemos tener en cuenta
los perjuicios que toda
limitación física ocasiona.

¿Cómo voy a transmitir el contenido?

¿He utilizado un tono adecuado?

Ejemplo

Para ofrecer el contenido mediante un folleto, el tono interactivo de tipo pregunta-respuesta resulta muy adecuado:



¿Qué puede aportarte estudiar fuera?

Puede suponer para ti el comienzo de una nueva etapa, una oportunidad ilusionante y muy enriquecedora, tanto a nivel personal como educativo.



Si utilizas silla de ruedas, ¿qué debes tener en cuenta?

Simplemente háznoslo saber en la solicitud. De ese modo, podremos organizar los recursos necesarios para cubrir tus necesidades.

Recuerda:

Es importante reflexionar sobre el tono que utilizamos al escribir un contenido, ya que expresa nuestra actitud respecto a la persona lectora.



Además, conseguiremos una comunicación más eficaz si empleamos un tono coherente tras analizar el contexto comunicativo de cada contenido.