La Administración ha construido un entramado de interacciones con los administrados expresadas en textos de estilo opaco y distante. El desarrollo democrático y tecnológico de nuestra sociedad exige que la Administración deje de usar su neolengua tradicional y se adapte a las necesidades comunicativas de la ciudadanía.

Desde tiempos inmemoriales, la actividad de la Administración se entrelaza indesligablemente con la elaboración de documentos. De hecho, en nuestros días, la Administración es el gran emisor de textos, la más importante máquina de producción discursiva de nuestra sociedad.

Los textos administrativos, además, constituyen documentos con enorme poder. Sirven para establecer normas; indicar instrucciones; proponer sanciones; dar carta de existencia a individuos, sociedades, propiedades, herencias. Los textos administrativos tienen lo que el filósofo del lenguaje John Austin denominó *poder perlocutivo*, puesto que provocan modificaciones en la realidad. Por constraste con la mayor parte de los textos que circula por el mundo, que no tienen ninguna incidencia en él ni lo transforman, los textos que elabora la Administración impactan directamente sobre su entorno, ya que organizan y regulan la sociedad en la que se inscriben.

Los seres humanos nos hemos convertido históricamente en ciudadanos, en habitantes de sociedades organizadas, gracias a unas estructuras que funcionan mediante interacciones complejas y altamente rituales (la Administración), interacciones que se reflejan en circuitos textuales igualmente complejos. Pensemos, por ejemplo, en el sofisticado universo textual interdiscursivo en el que se inscribe el documento jurídico "denuncia". Previamente, ha de existir un texto normativo elaborado por quien legisla (verbigracia, el código alfonsí del s. XIII *Las Siete Partidas*, vigente hasta el siglo XIX). Después, alguien atribuye a otro la infracción de una de esas reglas ("la vaca del vecino se ha comido la hierba de mi prado", sin ir más lejos, como ya prevé el Código de Hammurabi del s. XVIII a.C., el primer códice normativo completo del que tenemos noticia). Esa denuncia se refleja en un documento (sea una tablilla de hace cerca de cuarenta siglos siglos o un atestado policial actual). A continuación, una autoridad redacta la acusación (nuestro actual Ministerio fiscal) y otra autoridad argumenta en defensa del acusado en otro escrito (cabe pensar, por ejemplo, en la oratoria ciceroniana forense del siglo II a.C.). En ocasiones, intervienen testigos y expertos forenses cuyas declaraciones se inscriben también en sendos textos. Y una autoridad más alta que las anteriores (el juez o magistrado) redacta un documento final (final, solo si la cosa acaba aquí) en el que se indica cuál es la versión que se considera verídica. Una ristra de textos distintos, como se ve, que se relacionan e interpelan mutuamente; una colonia de géneros textuales que rigen lo que es o no delito, lo que se sanciona o no, lo que ha de compensarse, quién se ha comportado conforme a la ley y quién no lo ha hecho.

Los textos que elabora la Administración impactan directamente sobre su entorno: organizan y regulan la sociedad

Los ciudadanos mantenemos una interacción continua con la Administración, desde nuestro nacimiento,

cuando alguien nos inscribe en el registro civil, hasta que fallecemos. A lo largo de nuestra biografía, solicitamos y recibimos documentos para obtener la escolarización (o el DNI, el pasaporte, el matrimonio o el divorcio); para solicitar una beca, una cita médica o la tarjeta de transporte; para informar de un cambio de domicilio, para conseguir que nuestro automóvil pueda circular, recurrir una multa, pedir la prestación de desempleo y tantos trámites más. De hecho, la Administración es el más leal compañero epistolar de muchas personas.

Históricamente, los redactores de textos administrativos constituían élites alejadas del común de los mortales (estaban alfabetizadas y conocían las normas reguladoras, lo que suponía ya una unción especial); élites encargadas de velar por el cumplimiento de la palabra escrita (la norma), a modo casi de clase sacerdotal. Y como tal clase iniciada, fue constituyendo a lo largo de los siglos una especie de lengua hermética comprensible solo para los catecúmenos, no para los individuos a los que regulaba. El resto de la comunidad —los legos—, para poder acceder al significado de tales documentos arcanos, han necesitado de "traductores"; a saber, los abogados (o asesores y gestores de nuestros días).

Ahora bien, las sociedades se han transformado extraordinariamente: vasallos y súbditos han pasado a ser ciudadanos conscientes de que las administraciones se sostienen, no por una especie de ley divina, sino gracias a los tributos con los que las sostienen tales ciudadanos *contribuyentes*. Por eso, ya no solo esperan de ellas regulaciones e instrucciones incuestionables y de obligado cumplimiento, sino también información relevante, rápida, concisa, accesible, clara y transmitida en soportes de comunicación variados (papel, pantalla, pantallas móviles, teléfono, videoconferencia, presencialidad). La multicanalidad es percibida hoy por la ciudadanía como una gran ventaja, siempre que el canal utilizado se adapte a las necesidades de cada ciudadano, y no a la comodidad de cada administración concreta.

La disciplina del Análisis del Discurso explica cómo, en la brecha que se produce en la comunicación entre el emisor administrativo y los administrados, son los interlocutores institucionales quienes tienen el control del desarrollo de las interacciones, intercambios altamente jerarquizados en los que el uso de la palabra está ligado al lugar que uno ocupa en la relación. Y en esos intercambios, los ciudadanos somos el eslabón débil y subordinado. De ahí la sensación de desvalimiento que a menudo nos atenaza cuando nos vemos obligados a interactuar con la Administración.

La Administración es el más leal compañero epistolar de muchas personas

Asistimos hoy a un momento crítico en la relación ciudadanía-Administración. Por un lado, se observa una migración imparable de las interacciones comunicativas hacia entornos virtuales -la célebre digitalización-, entornos que, si bien los redactores administrativos no siempre parecen percibir, tienen sus propios requerimientos comunicativos de lectura, escritura, diseño, lenguaje visual y usabilidad. Asimismo, tenemos amplios sectores de la población con diferentes tipos de vulnerabilidades comunicativas que es preciso tener en cuenta: escasa formación digital, escasa literacidad, insuficiente dominio de la lengua vehicular, cognición disminuida u órganos perceptivos con discapacidades diversas. Ciudadanos que constituyen *públicos vulnerables* que no acceden a las medidas administrativas implementadas específicamente para ellos (el fenómeno conocido como *non-take-up*) precisamente *porque no las entienden*, según demuestran reiteradamente los informes. Y una población que, con discapacidad o sin ella, tiene un elemento en común: la prisa.

Y frente a esta realidad, encontramos múltiples estratos de la administración (estatal, autonómica, municipal, europea) que sigue aferrada a un estilo arcaico, el llamémosle *burocratés*, de largos párrafos, frases inacabables, normativa estomagante incrustada en mitad de las oraciones, sintaxis ampulosa, despersonalización en el decir –cuando no directamente expresión déspota—y abuso de términos especializados al alcance de solo iniciados, por mencionar los aspectos verbales de la comunicación. Un estilo que distancia al ciudadano medio, sea este alguien sin estudios o con un doctorado en física del cosmos. Un ciudadano que observa desalentado cómo actualmente la combinación de burocratés más digitalización irreflexiva convierte la barrera burocrática en un muro cada vez más inaccesible y, en consecuencia, la grieta de confianza entre ciudadanía y administración en una sima más y más profunda. Con la burocracia digital, el servicio público se convierte en desatención ciudadana. Eso es lo que reflejan indicadores tan poco sospechosos de anti-*establishment* como el Observatorio del Consejo General del Poder Judicial, que recoge que el 82% de los ciudadanos opina que el lenguaje de jueces y fiscales es excesivamente complicado y difícil de entender; o Metroscopia, cuyos datos indican que una gestión bancaria en internet es díficil solo para el 20% de los encuestados, pero la dificultad de las gestiones aumenta hasta el 54% de los usuarios cuando se trata de trámites con la Administración Pública.

La desafección ciudadana respecto de la lengua administrativa no se refleja solo en las encuestas oficiales. El informe sobre la lengua de la Administración elaborado por Prodigioso Volcán revela que no son claros nada menos que un 82% de los textos administrativos analizados relacionados con el empleo, tema en absoluto trivial para la gente de a pie. En las redes, un informático talentoso, convertido en observador racional y riguroso de la tendencia oscurantista de buena parte de la Administración, en un hilo de Twitter brillante que en el momento de redacción de este artículo llevaba ya más de 5.000 "Me gusta", recriminaba a la administración del estado que escribiera párrafos indigeribles, que, no obstante, son de obligada lectura para cualquier persona que necesite consultar notificaciones electrónicas. Jaime Gómez-Obregón resumía bien el sentir ciudadano en su apelación al Ministerio de Administraciones Públicas: "Veréis: el texto de este aviso está escrito en una lengua alienígena para casi todos nosotros. Peor aún, refleja fielmente lo que muchos ciudadanos percibimos de la Administración: innecesariamente compleja, burocráticamente ineficiente, artificialmente distante".

Sí. Ese tuit constituye un magnífico resumen del sentir común. Recogiendo ese mismo sentir, a inicios de este año la revista *Archiletras* publicó el *Manifiesto por un Lenguaje Claro en la Administración*, un decálogo de reivindicaciones ciudadanas elaborado por la misma autora que firma este artículo, manifiesto que iba ligado a una petición de firmas change.org.

La confianza entre individuos e instituciones, de igual modo que entre las personas, se genera interactuando, en la conversación. No hay confianza posible cuando el emisor resulta no solo incomprensible, sino también inquietante. Los gestores políticos deberían ser conscientes de ello y poner energía, recursos, formación y decisión al servicio del reto urgente de convertir el actual discurso solipsista de nuestras instituciones administrativas en auténticos circuitos de comunicación con la ciudadanía.