

## La torre di Babele.

Di

Martedì 03 Maggio 2005 12:32

---



Perché una comunicazione sia 'efficace ed efficiente', per dirla con il più famoso e citato binomio della società moderna, occorre che i codici di decodifica siano comunemente condivisi, in una parola, per capirsi bisogna parlare la stessa lingua. Il primo ostacolo che incontra il comunicatore in una istituzione pubblica è proprio questo: creare una base comune per dialogare. Riuscire a svecchiare pratiche e procedure, sistemi linguistici e prassi verbali, routine (il)logiche e format prebellici è il più importante passo per una comunicazione chiara e comprensibile. La comunicazione della Pubblica Amministrazione è, infatti, il più delle volte affossata e vilipesa da una pigrizia mentale che spinge a riutilizzare, anche a distanza di secoli, le stesse diciture, ignorando e non aggiornandosi sui nuovi stili espressivi. Così tra dichiaranti decaduti dai benefici conseguiti sulla base della dichiarazione non veritiera, come esplicitato in epigrafe, e interessati obbligati a disdettare, prima di eccepire con differimento al diniego avuto in merito all'esperimento di una gara, o ancora concessionari invitati ad attergere apponendo una firma in ottemperanza all'istanza di oblazione, aumenta esponenzialmente il numero di feriti e contusi, e la Babele cresce. La soluzione richiede diplomazia e determinazione, e tanta strategia: per riuscire a comunicare bene verso l'esterno, occorre partire dall'interno. Il documento in cirillico che arriva in mano al cittadino, il muro di gomma che si frappone sistematicamente fra lui e lo sportello della Pubblica Amministrazione, le tante piccole imperfezioni che deturpano l'immagine dell'ente sono solo il risultato finale di un problema di comunicazione intestino: l'acne si cura con una alimentazione equilibrata. E non è più solo un fatto di buona volontà di questo o quell'ente, ormai esiste un obbligo di legge che reclama una 'riforma' del linguaggio. Il Ministero della Funzione Pubblica, almeno lui, ha parlato chiaro, dalla Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi (8/05/2002) alla Direttiva sulla trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali (Ministero per l'innovazione e le tecnologie - G.U. n.53 del 5/03/2003) il nuovo trend legislativo è per la chiarezza, la semplicità, la comprensione, l'accessibilità ed una più consapevole partecipazione dei cittadini alla cosa pubblica. Una svolta 'democratica' che avvicina gli enti e rende reale lo scambio tra governati e governanti. Un primo approccio per cercare di scardinare l'odiato burocratese, e non solo quello, è minare la piramide dal vertice, anziché dalla base. Formare dirigenti e direttori, aggiornare le loro conoscenze linguistico-istituzionali, semplificare le procedure di comunicazione trasversale fra uffici e direzioni e poi, a cascata, inondare in una sorta di maxi battesimo salvifico tutte le strutture gerarchiche sottostanti: ecco un buon modo di cominciare. Ma per stabilizzare il cambiamento occorre entrare nelle logiche lavorative e

modificare prassi già collaudate. Il rischio più grande è quello di entrare in conflitto con professionalità che non devono essere messe in discussione. Anche per questo il cambiamento non deve essere solo di superficie [pornmobile.online](#), ma incidere in maniera significativa e positiva anche nei contenuti e nelle prassi lavorative: maggiore chiarezza deve equivalere a maggiore snellezza, il cambiamento non dovrà essere percepito come un carico di lavoro aggiuntivo, ma come un miglioramento che coinvolgerà, inevitabilmente, anche altri aspetti che non siano solo quelli formali e che andranno a vantaggio anche del dipendente (pure questa è comunicazione). I dipendenti avranno a disposizione manualetti di stile, cartacei o da consultare in intranet, per risolvere questioni o dubbi, si organizzeranno corsi di formazione per la semplificazione del linguaggio. Non si dovrà comunque prescindere dalla conoscenza diretta e reale dei problemi, conoscenza che è appannaggio dei dipendenti: chi lavora nei front office ha, infatti, un contatto diretto privilegiato con il pubblico, perché conosce meglio di chiunque altro i più frequenti problemi di comprensione o di confusione legati alla verbalizzazione dei documenti e alla applicazione delle procedure. Saranno proprio questi dipendenti a dover evidenziare le lacune più grandi e le trappole più pericolose. È importante infine curare anche la parte grafica studiando nuovi format per carte, atti, delibere. È indubbio infatti che per quanto una lettera possa essere chiara e semplice, verrà cestinata se scritta con caratteri minuscoli, con una spaziatura del testo (interlinea) troppo stretta, o priva dell'indicazione dell'oggetto che dichiara subito il contenuto della missiva. In conclusione, prima di procedere con la costruzione di una qualsivoglia nuova strategia comunicativa occorre demolire disusi e malcostumi esistenti e sgomberare il campo da macerie e detriti.