



Credo sia venuto il momento in cui almeno i comunicatori pubblici debbano restituire a molte parole il loro senso e il loro significato originale. Non si tratta di una variante della pur importante azione di "semplificazione" del linguaggio ma di iniziare a riordinare la "casa" della comunicazione, le sue strategie, le sue tecniche, a cominciare dalle parole. Le parole troppo usate o usate in modo improprio generano confusione e quindi incomprensione. Finiscono per alimentare una sorta di torre di Babele in cui, ad esempio, si dice informare ma si pensa comunicare, si dice autorità ma si pensa autorevolezza. Non rispettare il significato delle parole, non capirne le differenze, sono i primi passi per costruire messaggi di non facile comprensione, per schierare, su fronti opposti, amministratori e amministrati. Pensiamo, ad esempio, alla differenza che separa un cittadino che protesta da un cittadino che reclama. Nel primo caso si è di fronte ad una persona che non conosce i propri diritti, che considera la pubblica amministrazione sempre e comunque un avversario da battere. Un luogo dove vigono regole incomprensibili, destinate ad aumentare la complessità delle procedure anziché ridurre le difficoltà. In una parola la causa di ogni ritardo è inefficienza. Il cittadino che reclama, al contrario, è un soggetto che comincia a prendere coscienza dei propri diritti che non sono più e solo enunciati nelle fantomatiche carte dei servizi ma che contribuiscono a comporre un nuovo tessuto democratico, una diversa forma di considerazione e relazione con la pubblica amministrazione. Con il reclamo, la voce dei cittadini diventa una risorsa per ogni Amministrazione e si inizia quel percorso che porterà all'equità dei comportamenti, alla collaborazione e, infine, alla sussidiarietà. Un percorso che il volontariato laico e cattolico non ha potuto completare, non disponendo, tra l'altro, degli attuali strumenti normativi. Un percorso che non può dirsi esaurito nella modernizzazione e nelle semplificazioni del settore pubblico. Con il reclamo, non a caso indicato nella legge 150 e in successivi atti amministrativi e indirizzi ministeriali, si getta il seme di futuri stakeholder e, soprattutto, di gruppi e forze sociali che chiedono, con il rispetto delle regole, anche la possibilità di essere coinvolti nelle scelte e nella gestione della cosa pubblica. Come e in che modo dipenderà dalla centralità che le singole Amministrazioni attribuiranno ai loro cittadini, dalla cultura del servizio, dalla fruizione dei nuovi diritti, dal soddisfacimento di attese e speranze. In questo modo risulterà sempre più evidente che la protesta, antica valvola di sfogo contro burocrazie e apparati, non appartiene più al tempo che viviamo e comunque non marca alcuna differenza positiva tra la gente e le Istituzioni. La protesta, infatti, esprime di per sé una debolezza nell'agire e, suscitando quasi

Dalla protesta all'ascolto.

Di Alessandro Rovinetti
Lunedì 16 Luglio 2007 10:12

sempre reazioni autoreferenziali, riduce lo spazio di ogni possibile confronto, azzera le sfumature, impone scelte di campo spesso inconciliabili e paralizzanti. La protesta cristallizza le diverse posizioni in una sorta di terra di nessuno. Al contrario, il reclamo e il conseguente ascolto rappresentano il tentativo di camminare insieme, cittadini e apparati, utilizzando quel fondamentale meccanismo del parlare e dell'ascoltare decisivo, per realizzare un'amministrazione pubblica moderna ed europea. Una amministrazione pubblica degna di questo nome.