



Semplificare, per comunicare con professionalità

Multe diverse, unico effetto sul cittadino: un linguaggio che tiene a distanza, senza farsi capire

Prendo spunto dai verbali di due multe, recapitate da due diversi Comuni della Sardegna a persone di mia conoscenza, per **riflettere ancora sulla comunicazione scritta**, sulle sue opportunità ma anche sui possibili danni sempre in agguato, ogni volta che si utilizza in modo inappropriato il linguaggio.

Il grande Galileo Galilei sosteneva che *“parlare oscuramente lo sa fare ognuno, ma chiaro, pochissimi”*.

Un'affermazione che, purtroppo, ho trovato ancora molto attuale non appena ho iniziato a leggere la motivazione dell'infrazione nella copia del verbale redatto dall'agente di Polizia Municipale.

“Alla guida del veicolo suindicato oltrepassava l'intersezione stradale suddetta regolata da impianto semaforico in regolare funzione, malgrado lo stesso vietasse di passare.”

Una presentazione a dir poco bizzarra, che ha dato subito libero sfogo alla mia fantasia nell'immaginare quel povero semaforo, trafelato, sbracciarsi per cercare affannosamente di bloccare il passaggio all'auto del trasgressore!

Forse che scrivere nel verbale “il conducente è passato col semaforo rosso” era troppo semplice e, soprattutto, facilmente comprensibile?!

Mi immagino lo sforzo del povero vigile intento a scrivere in modo da rendere il verbale “un perfetto esempio di antilingua”, complicato e ingarbugliato.

Certo che a volte, nonostante le buone intenzioni sulla semplificazione del linguaggio amministrativo, di cui si parla da anni, c'è ancora molta strada da fare.

Provate invece, ora, a immaginare l'effetto che vi fa leggere questo stralcio di testo, preso questa volta dal verbale (scritto tutto fitto fitto) che accertava la seconda infrazione *“La Vel. è stata determinata, ai sensi dell'art.345/2c. D.P.R. 16/12/92 N. 495, così come mod.dall'art.197 D.P.R. 16/9/96 N. 610, tenuto conto della riduzione pari al 5% della vel. con min, di 5 Km/h, comprensiva anche della tolleranza strumentale stabilita in sede di approvazione dell'apparecchiatura modello TraffiPhot IIISR-PhotoR&V om. n 4130 del 24/12/2004 n di serie ARB-N1033-01-CV utilizzata per la Ril. automatica regolarmente funzionante sottoposta a rev. periodica e presegnalata ai sensi dell'Art. 142 c.6bis. Vel. indicata sulla risultanza fotografica Km/h 106.”*

Siete riusciti ad arrivare fino all'ultimo punto senza problemi di fiato?

Quante volte siete dovuti “tornare indietro” nella lettura per farvi strada fra numeri, sigle e abbreviazioni di vario tipo, alcune decisamente poco comprensibili?

Vediamo un po', come invece poteva suonare un testo scritto per farsi capire dal cittadino.

Ad esempio, così *“In data x abbiamo rilevato che la sua auto ha superato di 30,7 km/h il limite massimo di velocità, durante il transito all'altezza del km xxx della S.P. xxx. Infatti, la sua auto viaggiava ad una velocità di 106 km/h, superiore a quella consentita dall'articolo 142/8 del Codice della strada in quel tratto, pari a 70 km/h. La velocità è stata accertata con rilevatore automatico fotografico, conforme alle norme, operativo senza la presenza di agenti accertatori sul luogo.”*

E concludere indicando, in appendice, tutti i numeri di articoli e norme in base ai quali l'infrazione è stata contestata. Troppo semplice da capire per un normale conducente, vero?

Una considerazione: **comunicare è sempre più un'esigenza.**

Intendo, comunicare in modo chiaro e comprensibile. Se per le aziende è un'opportunità per trovare e fidelizzare clienti, per un'amministrazione pubblica è, in un certo senso, un dovere.

Un dovere per rispettare l'umanità dei cittadini, i loro diritti (anche nel modo di essere informati quando

hanno sbagliato), le loro esigenze.

La semplificazione del linguaggio amministrativo è uno dei passi necessari per accorciare queste distanze, è un invito a collaborare, ognuno ovviamente nell'ambito del proprio ruolo, nel pieno rispetto dei reciproci diritti e doveri.

Dei buoni passi in questo senso, per fortuna, sono già stati compiuti e molti di nuovi se ne programmano ogni giorno.

Gli enti pubblici sono oggi più disponibili a parlare di se stessi, ad informare e sensibilizzare la collettività. La comunicazione scritta fra Amministrazione e cittadino passa oggi attraverso diversi mezzi e strumenti: opuscoli e riviste, lettere, mail, bilanci sociali e relazioni, brochure divulgative, sito internet e, ora, anche social network.

Usare tono e linguaggio il più possibile adeguati a chi li riceve è uno strumento vincente: è la capacità di adattare la propria modalità espressiva alla concreta situazione comunicativa, di parlare e scrivere in funzione dei feedback che si vogliono ottenere da parte del destinatario e degli obiettivi che si vogliono raggiungere.

Buona semplificazione a tutti!

Raimonda Farris