

parole
stili

Il Manifesto della comunicazione non ostile

PER LA
PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE

- 1. Virtuale è reale**
Non c'è buona amministrazione senza buona comunicazione. Investo le migliori energie perché la mia comunicazione online e offline sia semplice, accessibile, comprensibile, trasparente, cortese. So che quanto scrivo in Rete ha conseguenze reali.
- 2. Si è ciò che si comunica**
So che l'azione amministrativa risulta tanto più efficace quanto più efficacemente la comunico: i cittadini hanno il diritto di accedere con facilità e fiducia a dati, documenti, informazioni e servizi, di essere coinvolti nelle scelte, di capire e verificare il mio operato.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Evito le formule astruse. Il burocratese vessatorio. I termini inglesi fuorvianti. So che capire è diritto di ogni cittadino. Se la mia espressione è oscura, questo significa che anche il mio pensiero e la mia azione non sono chiari e trasparenti a sufficienza. Incoraggio il dialogo.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Ascolto le opinioni e i suggerimenti dei cittadini. Scelgo la collaborazione e attivo canali che favoriscano un dialogo costruttivo e civile. Se un dubbio o un quesito viene espresso, rispondo con tempestività. Se un disagio viene manifestato, mi interrogo su cause e rimedi.
- 5. Le parole sono un ponte**
Scelgo parole e strumenti adatti a dialogare con tutti i cittadini, compresi anziani, stranieri, persone poco scolarizzate. Verifico che quanto dico o scrivo venga capito dai cittadini. È mia responsabilità farmi capire, favorendo una comunicazione positiva e propositiva.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
Sono consapevole del fatto che ogni mio messaggio e ogni mia azione hanno conseguenze concrete e rilevanti per la quotidianità dei cittadini. Sono accessibile, informo, semplifico, rendo chiari gli adempimenti e le procedure.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Quanto condivido in rete influisce sulla percezione del mio operato. Aggiorno informazioni e dati. Li rendo reperibili, se possibile in formato aperto. Non diffondo messaggi fuorvianti o poco trasparenti. Informo i cittadini sui loro diritti: conoscenza, privacy, sicurezza.
- 8. Le idee si possono discutere.
Le persone si devono rispettare**
Il rispetto reciproco è il fondamento della convivenza civile e migliora la collaborazione e la partecipazione. Faccio sì che ogni mia comunicazione sia rispettosa dei cittadini nella forma e nella sostanza, e promuovo presso la collettività una cultura del rispetto.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Gli insulti sono umilianti sia per chi li riceve, sia per chi li fa, sia per chi ne è spettatore. Invito chi insulta a esprimere altrimenti la propria opinione. Non tollero insulti, nemmeno quando vanno a mio favore. Diffondo una netiquette per il buon uso dei miei canali online.
- 10. Anche il silenzio comunica**
So che l'attenzione e il tempo dei cittadini sono preziosi e valorizzo la brevità. Comunico solo per motivi funzionali: per promuovere consapevolezza e partecipazione e mai per ragioni propagandistiche. La mia comunicazione è sempre utile, necessaria e pertinente.




 paroleostili.it

Usiamo parole migliori

Buoni propositi per il nuovo anno. FNOVI aderisce al manifesto di comunicazione non ostile

Il mondo che viviamo è anche frutto delle parole usate per descriverlo, nella vita reale esattamente come in rete, ciò è vero a maggior ragione adesso che siamo costretti come mai in precedenza ad utilizzare la comunicazione virtuale.

Impegnarsi a usare parole migliori significa impegnarsi a rendere il mondo un posto migliore.

Il manifesto è nato nel 2016 per rispondere alla domanda: “possiamo, insieme, formulare una serie di principi che aiutino tutti a comunicare più civilmente e consapevolmente in Rete?”. La domanda riscosse forte successo: in 300, tra professionisti della comunicazione, blogger e personaggi pubblici ne discussero e inviarono le loro proposte. A partire da quel grande lavoro collettivo nacque un primo elenco di principi virtuosi per comunicare meglio: i dieci più votati dalla community sono diventati il Manifesto della comunicazione non ostile.

In questi giorni anche FNOVI, insieme a decine di comuni, aziende, enti ed università, è entrata a far parte delle istituzioni che hanno ufficialmente adottato il manifesto, compiendo un gesto simbolico, ma dal grande valore, per quelli che sono i principi della nostra professione.

“FNOVI e tutti i Medici Veterinari italiani, con il proprio lavoro, promuovono quotidianamente la tutela della salute ed il rispetto di animali, ambiente e persone” ha dichiarato in merito il Presidente Penocchio, “con il nuovo anno, ufficializziamo il nostro impegno a far ciò anche attraverso le nostre parole: promuoveremo così la consapevolezza sia delle responsabilità di una professione vitale come quella medico veterinaria, sia delle responsabilità di un ente sussidiario dello Stato quale è FNOVI”.