

“Lei non sa chi sono io!”

di Michele Lanzi*

Comunicare con efficacia è fondamentale per esercitare la professione veterinaria. L'identificazione reciproca è il presupposto per una comunicazione efficace. Come dobbiamo presentarci al nostro interlocutore?



- **Il presupposto per comunicare con efficacia è la semplificazione del linguaggio.** Per farlo è necessario analizzare lessico, sintassi, grafica. Tutto qui? Ovviamente no.

La comunicazione non è fatta solo dal messaggio che vogliamo trasmettere, ma presuppone anche un'attenta riflessione su di noi e sulle persone a cui intendiamo rivolgerci.

Per stabilire una relazione è necessaria una chiara identificazione reciproca dei due soggetti protagonisti della comunicazione. In quanto emittenti è nostra la responsabilità di fornire tutti gli elementi che consentano di effettuare questa identificazione. Nel caso della comunicazione scritta l'intestazione e la firma sono due elementi che devono essere sempre presenti e ben visibili. Nel caso della comunicazione orale è bene ricordare che chi ci ascolta non sempre conosce noi e il nostro

ruolo: presentarsi e spiegare quale è il proprio ruolo è una intelligente strategia comunicativa, oltre che una buona norma di educazione.

In che modo dobbiamo presentarci al nostro interlocutore? La scelta migliore è sicuramente la prima persona singolare (“*io ho deciso che...*”), mentre, all’opposto, l’utilizzo di un verbo impersonale (“*si è deciso che...*”) nasconde il soggetto della frase e ci allontana dall’interlocutore.

Lo stesso discorso vale per l’utilizzo di frasi passive: il soggetto logico e il soggetto grammaticale non coincidono (il soggetto grammaticale è spesso un’entità inanimata e astratta) e questo aumenta notevolmente lo sforzo che il destinatario deve fare per interpretare la nostra frase.

Prendiamo un esempio: nella frase “*si comunica che il documento dovrà essere consegnato*”, non è chiaro chi sia a comunicare né chi debba consegnare il documento. Riscrivendo la frase come “*le comunico che lei deve consegnare il documento*”, i ruoli sono più chiari e la comunicazione più immediata.

Una volta chiarito chi siamo e quale sia il nostro ruolo nella conversazione resta da risolvere la seconda parte del problema: **a chi ci siamo rivolgendo?** È fondamentale porci questa domanda (e trovare una risposta, possibilmente corretta!) per ovviare al grandissimo limite di tutte le comunicazioni: non necessariamente un messaggio giusto o utile viene percepito come tale ed è quindi spesso ignorato.

È importante costruirsi un “modello di

PEC OBBLIGATORIA DAL 29 NOVEMBRE



La dematerializzazione della comunicazione è un obbligo per gli Ordini e per i singoli medici veterinari. Esigenze di economia e di innovazione fanno sì che dal 29 novembre prossimo la raccomandata tradizionale ceda il passo alla "posta elettronica certificata" (PEC). Con la circolare 3/2009 del 16 settembre, la Federazione ha rinnovato l'invito agli Ordini provinciali ad informare e sensibilizzare gli iscritti. In base al "decreto anticrisi" l'obbligo scatta dal 29 novembre prossimo. I medici veterinari hanno poi l'obbligo di comunicare l'indirizzo PEC al proprio Ordine. La Federazione ha anche suggerito agli Ordini di avvalersi delle condizioni favorevoli derivanti dalla sottoscrizione di una convenzione con Aruba PEC Sp.a., sul modello di quanto realizzato dalla stessa Fnovi.

uditario", cioè metterci nei panni dei destinatari della nostra comunicazione e immaginare quali siano le loro aspettative, bisogni, conoscenze e valori, al fine di attivare la loro attenzione o curiosità e dunque facilitare il processo attivo di comprensione del nostro messaggio (ben diverso dalla passiva ricezione).

Identificare il destinatario non sempre è compito facile: soprattutto nel caso della comunicazione indiretta (quella scritta) la distanza fisica o temporale dal destinatario avvolge il nostro interlocutore in un'ombra di incertezza.

Questo, soprattutto nelle grandi organizzazioni, apre la porta al cosiddetto "effetto maestra": chi predispone il messaggio identifica in colui che dovrà valutarlo il destinatario, dimenticando che il destinatario reale è qualcun altro.

Quando una maestra chiede all'alunno di scrivere una lettera ad un amico, il bambino scriverà quello che vuole raccontare al suo amico, o scriverà quello che pensa che la maestra si aspetti da lui? Quando scrivo una lettera indirizzata al pubblico che verrà firmata dal mio dirigente, **scrivo quello che ritengo sia necessario comunicare al pubblico o scriverò quello che penso che il mio dirigente si aspetti da me?** Come fare per attivare l'attenzione del nostro ricevente ed al tempo stesso avere ben presente a chi ci stiamo rivolgendo? Alcune parti strutturali della comunicazione ci aiutano: le formule di apertura e di chiusura

della nostra comunicazione attivano il coinvolgimento.

È bene cercare di personalizzare quanto più possibile questi elementi in modo da chiarire che stiamo parlando proprio a lui e non ad altri; e dunque chiudere quel cerchio di riconoscimento reciproco che sta alla base di ogni rapporto, umano e professionale.

Un'ultima annotazione. Spesso sorge il dubbio sulla modalità in cui dobbiamo rivolgerci al nostro interlocutore: **possiamo dare del tu? meglio dare del lei? ma è "lei" o "Lei"? e le "SSVV"?**

In linea di massima possiamo usare:

- il "tu" solo nel caso in cui conosciamo personalmente il destinatario (un collega, un amico);
- il "lei" in tutti gli altri casi.

Il "Lei" sta cadendo in disuso e spesso ricopre i nostri scritti con una patina di formalità "alla naftalina". Le **SSVV (Signorine Vostre)** sono un lontano ricordo rinascimentale.

Comunicazione

* Ufficio Relazioni con il Pubblico -
Istituto Zooprofilattico Sperimentale
della Lombardia e dell'Emilia Romagna
"Bruno Ubertini"