

# Massimo Arcangeli

*Decalogo per una comunicazione  
efficace: vizi e virtù*

***Primo vizio: snobismo***

Con 1400 bollini si può avere in regalo un *plak control center*, mentre ne bastano 550 per un semplice *plak control* singolo, cioè un normale spazzolino da denti elettrico. Con 550 bollini si può avere un asciugacapelli *travel silencio internacional*; con 850 un *silk-épil supersoft*, cioè un depilatore per signora, e, con soli 250 bollini, un rasoio *pocket twist*.

Come potete vedere da questa *slide*, la nostra *unit* Food & Beverage ha realizzato un ROI del 30% superiore al *benchmark* della categoria *made in Italy*, come da nostra *company mission*. La *service line* Fashion della *function consulting* ha invece supportato il *client* nella creazione del *business plan* e nell'*advertising* della *summer collection*. Infine la *division* Pat Food ha raggiunto nel *fiscal year* 2009 il 20% di *market share* sui diretti *competitor*, con grande soddisfazione degli *shareholder*.  
Invariata la *customer satisfaction*.

Tizia,

in allegato troverai il primo *draft* del Gantt delle attività relative al “*Crisis Management*”.

Le date di scadenza sono state individuate (in rosso) solo per le attività più urgenti su cui il gdl era impegnato nel corso del *meeting* di *kickoff* del 14 u.s. In particolare si prevede il rilascio del primo *draft* del “*Preparedness plan*” revisionato ed integrato per la fine di febbraio 2004.

Sono in attesa di un *feedback*, da parte della Caia per quanto concerne la disponibilità di un corso di formazione da far seguire al *crisis team* che dovremo a breve costituire.

Ciao

Sempronia

## ***Prima virtù: sobrietà***

Limita la presenza dell'inglese a parole ed espressioni funzionali al contesto o realmente insostituibili.

Accompagna alle parole ed espressioni di natura più tecnica o specialistica una traduzione o un commento esplicativo in italiano.

***Secondo vizio: ipocrisia***

## ***Seconda virtù: realismo***

Non lasciarti corrompere dall'inseguimento dell'eufemismo. Indorare la pillola, oltretutto controproducente ai fini della comprensione del messaggio, può risultare involontariamente comico.

Non occultare mai il mondo reale. L'osservanza di un *principio di realtà* (invocato o richiesto ormai un po' dappertutto) è di prezioso aiuto alla verità e alla trasparenza.



***Terzo vizio: superiorità***

Il funzionario civico municipale è un aggettivo qualificativo di genere funzionatorio. Il funzionario fisiologicamente funziona con la metamorfosi estiva della metempsicosi. La metamorfosi del funzionamento muove la leva idraulica delle cellule che agendo sull'arterioscleròsi del soggetto patologico lo fa funzionare nell'esercizio delle proprie funzioni. Hai capito?

- ***Sovviemmi d'aver veduto una volta questo rescritto:  
Si coramizzi, e purgata la mora faccia le sue  
occorrenze. Ne dimandai spiegazione; e mi venne  
risposto, che coramizzarsi vuol dire presentarsi, e  
che fare le sue occorrenze vale lo stesso che fare i  
suoi passi, i suoi atti. Io sostenni che questa frase  
portava un altro significato, e citai que' versi di un  
antico poeta: "Il poveretto non potendo piue / Calò  
le brache con molto decoro / e fece in piazza le  
occorrenze sue"***

- ***Mi ha raccontato un amico che un dirigente di banca si trovò a scrivere una lettera di raccomandazione, e dovendo scegliere una parola per designare il suo protetto nella situazione di colui che 'domanda', esitò tra richiedente, istante, postulante, e finì per buttarsi sul latinismo, il petente***

- ***Il burocratico si vergognerebbe di preparare una nota che dica “grazie, sta bene”. Bisogna, per lo meno, riassumere la nota che si riceve ed alla quale si risponde, e bisogna arrotondare con le veneri dello stile burocratico la sostanziale semplicità delle cose***

- ***Scrivere buoni contenuti è vantaggioso per almeno 6 motivi:***
- ***1. migliorare e mantenere l'immagine aziendale (evitando errori e brutte figure!)***
- ***2. creare un rapporto di fiducia con i clienti/utenti***
- ***3. informare con semplicità e chiarezza (senza annoiare!)***
- ***4. spingere al contatto e all'azione chi legge***
- ***5. distinguersi per il proprio stile di comunicazione***
- ***6. coinvolgere, convincere e rispondere ai bisogni dei clienti, attuali e futuri***

- ***Terza Virtù: rispecchiamento***

- ***Mettiti sempre nei panni di chi legge o di chi ascolta. È una regola elementare, il principio base di una comunicazione davvero efficace: se ci si rispecchia nei nostri interlocutori, i nostri interlocutori si rispecchieranno in noi.***
- ***Abbi il coraggio, soprattutto in questo caso, di uscire dagli schemi con proposte nuove o originali. Rinunciare a mettersi sul piedistallo, combattendo la comunicazione asimmetrica (io sto sopra, tu stai sotto), è un valore civico e partecipativo.***

•

***Quarto vizio: sofisticatezza***



- ***Questa toilette viene sanificata con prodotti a base di sali quaternari d'ammonio***
- ***Cette toilette est désinfectée avec produits à base de sels quaternaires d'ammonium***
- ***This washroom is disinfected with quaternary ammonium salts sanitizers***
- ***Kjo banjo është disinfektur me kripëra quaternary të amonios***
- ***Diese Toilette ist desinfeziert mit Produkten auf der Basis von Quartärsalz von Ammonium***
- ***Estos aseos están desinfectados con productos a base de sales cuaternarios de amonio***

In relazione all'evoluzione organizzativa che accompagna l'implementazione del nuovo Piano d'Impresa, ed al fine di supportare i processi decisionali e quelli di controllo della gestione economica e del funzionamento operativo dell'azienda, si rende necessario ridefinire i meccanismi d'integrazione tra le funzioni aziendali attraverso una nuova articolazione dei Comitati

- ***Quarta virtù: semplicità***

- ***Sostituisci la parola o l'espressione tecnica, se non indispensabili, con parole o espressioni correnti.***
- ***Intervieni, in particolare, quando ti trovi di fronte a tecnicismi collaterali, di cui si può fare tranquillamente a meno (per es. assumere – anziché prendere – un farmaco).***

- ***Quinto vizio: appiattimento***

- ***Stamattina presto andavo in cantina ad accendere la stufa e ho trovato tutti quei fiaschi di vino dietro la cassa del carbone. Ne ho preso uno per bermelo a cena. Non ne sapevo niente che la bottigliera di sopra era stata scassinata***

- ***Il sottoscritto essendosi recato nelle prime ore antimeridiane nei locali dello scantinato per eseguire l'avviamento dell'impianto termico, dichiara d'essere casualmente incorso nel rinvenimento di un quantitativo di prodotti vinicoli, situati in posizione retrostante al recipiente adibito al contenimento del combustibile, e di aver effettuato l'asportazione di uno dei detti articoli nell'intento di consumarlo durante il pasto pomeridiano, non essendo a conoscenza dell'avvenuta effrazione dell'esercizio soprastante***

- ***Quinta virtù: spessore***

- ***Non confondere la semplicità con il semplicismo o la faciloneria. Il burocratese e la sua versione aziendalistica sono ostacoli da rimuovere, ma gli interventi per semplificarli servono troppo spesso da alibi per sciatte o superficiali banalizzazioni.***
- ***Non buttare, con l'acqua sporca, anche il bambino: salva l'attenzione alle sfumature, mantieni l'eleganza dello stile, conserva il ritmo degli originali. Se tutto questo c'è, ovviamente; se non c'è, sforzati di migliorare in queste direzioni il testo di partenza.***

- ***quando le cose non sono semplici, non sono chiare, pretendere la chiarezza, la semplificazione a tutti i costi è faciloneria, e proprio questa pretesa obbliga i discorsi a diventare generici, cioè menzogneri. Invece lo sforzo di cercare di pensare e d'esprimersi con la massima precisione possibile proprio di fronte alle cose più complesse è l'unico atteggiamento onesto e utile***



- ***La faccia diventa volto, la pancia ventre, la testa capo, i piedi estremità, la macchina autoveicolo, le piogge precipitazioni. Direste a vostro figlio «Prendi l'ombrello Luca, che è in arrivo una precipitazione»? Ovviamente, no. Il ragazzo domanderebbe: «Mamma, stai bene?».***
- ***Nell'Italiano Parallelo nessuno va, tutti si recano. In cielo non ci sono uccelli, ma vi sono volatili. I capi non sgridano, redarguiscono. Le ragazze non vengono avanti, incedono; non si fermano, s'arrestano; non se ne vanno, prendono commiato (e se parlate in questo modo – diciamolo – fanno bene)***

- ***Tra semplificazioni pericolose e riscritture improbabili***

- ***Considerato che la situazione descritta nei prolegomena è cagionativa non solo di possibili danni da contatto qualificato ed altri, ma anche di un vul[n]us alla immagine della istituzione pubblica che deve essere ispirata ad una condotta attizia capace di dare risposte pronte ed effici[e]nti, evitando innanzitutto ai cittadini patimenti di sorte...***

- ***Il dialogo con i cittadini richiede un ulteriore passo in avanti. Nello stile e nella mentalità. Logiche e modi di esprimersi lontani dalla percezione comune sono oggi inaccettabili.***
- ***Le pubbliche amministrazioni devono comunicare con veridicità e trasparenza. Devono perciò pensare, parlare e scrivere con chiarezza. Sempre.***
- ***Va perfezionata l'elaborazione dei testi. Non solo quando le istituzioni si rivolgono ai cittadini. Anche quando le pubbliche amministrazioni comunicano tra loro e al loro interno. Al rigore di chi scrive deve corrispondere la possibilità di comprendere di chi legge***

- ***Per il lessico è necessario:***
- ***- scegliere le parole del linguaggio comune;***
- ***- preferire le parole brevi;***
- ***- limitare il ricorso alle sigle;***
- ***- ridurre i termini tecnico-specialistici;***
- ***- rinunciare a perifrasi non necessarie;***
- ***- evitare le parole straniere;***
- ***- rinunciare ad arcaismi, neologismi, latinismi;***
- ***- ricorrere quando è necessario a note esplicative.***
  
- ***Per la sintassi è necessario:***
- ***- preferire frasi brevi formate da meno di 15 parole;***
- ***- escludere frasi con più di 40 parole;***
- ***- privilegiare la coordinazione rispetto alla subordinazione;***
- ***- servirsi soprattutto del modo indicativo;***
- ***- usare se possibile la forma attiva;***
- ***- limitare l'uso della costruzione impersonale.***

- ***Non si deve essere ostili, a priori, ai neologismi. Ma è consigliabile usarli solo se sono effettivamente insostituibili e non usarli se sono effimeri fenomeni di moda. Analogamente le parole straniere e i latinismi vanno evitati ove sia in uso l'equivalente termine in lingua italiana. È ormai frequente il ricorso a termini tecnici propri della società dell'informazione e dell'elettronica: da evitare se ve ne siano di equivalenti nella lingua italiana***

- ***Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha già promosso e realizzato, a partire dai primi anni '90, progetti dedicati alla semplificazione del linguaggio amministrativo usato nei contatti con i cittadini. L'opinione pubblica, ma anche le amministrazioni, si aspettano ulteriori sforzi per combattere il cosiddetto "burocratese" più chiaro ed accessibile e la comunicazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione più snella ed efficace. La comunicazione delle pubbliche amministrazioni deve soddisfare i requisiti della chiarezza, semplicità e sinteticità e, nel contempo, garantire completezza e correttezza dell'informazione. Questo obiettivo dovrà essere perseguito anche con l'impiego dei nuovi strumenti informatici.***
- ***Il Dipartimento della Funzione Pubblica attiverà nei prossimi mesi, presso la Struttura di Missione, un servizio di consulenza il cui scopo sarà di assistere le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici a riscrivere atti e documenti, a migliorare la qualità della comunicazione per renderla più semplice e comprensibile a tutti i cittadini ed utenti dei servizi pubblici. L'obiettivo sarà di quello di rendere ufficiali le regole della semplificazione e di promuoverne la diffusione in tutte le amministrazioni.***

- ***Sala della Comunicazione del Ministero, Il piano, Viale Trastevere, 76/A, Roma, dalle ore 15.00***
- ***Il decreto legislativo 150/2009 prevede, all'art. 11, fra le iniziative tese a favorire lo sviluppo di una cultura amministrativa orientata all'accessibilità totale, all'integrità e alla legalità lo svolgimento della Giornata della Trasparenza nell'ambito della quale presentare il Piano e la Relazione sulle Performance.***
- ***A tal fine, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ha programmato per mercoledì 30 novembre 2011, dalle ore 15.00, l'effettuazione della Prima Giornata della Trasparenza, rivolta anche a soggetti istituzionali, associazioni e altri osservatori qualificati. In tale occasione sarà presentato ai portatori di interesse il Piano della Performance 2011/2013 nel quale sono individuati gli obiettivi strategici ed operativi e gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance di ciascuna struttura amministrativa.***
- ***Sarà, inoltre, dato ampio spazio alla presentazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, di recente adozione, nel quale sono riportate le azioni che il Ministero intende portare avanti per rendere effettiva la trasparenza nella nuova accezione di accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione.***



- ***Semplificare il linguaggio amministrativo presuppone di agire su tre ambiti: l'organizzazione logico-concettuale del testo, la sintassi e il lessico.***
- ***Per realizzare questa semplificazione è utile agire su due aspetti: formulare in maniera chiara l'oggetto principale della comunicazione:***
- ***ambito redazionale, quindi su tutto ciò che riguarda la scelta delle parole, l'organizzazione e la strutturazione della frase e delle informazioni da trasmettere;***
- ***ambito grafico, quindi la scelta del carattere, l'impaginazione e gli altri elementi grafici di compendio.***
- ***Per quanto riguarda le tecniche, per semplificare il linguaggio è necessario:***
- ***intervenire sulle parole;***
- ***intervenire sulle frasi;***
- ***organizzare in maniera appropriata i concetti che si vogliono esprimere;***
- ***formulare in maniera chiara l'oggetto principale della comunicazione;***
- ***porre attenzione alla grafica, che non è da considerare solo un elemento decorativo, ma un trattamento funzionale alla qualità comunicativa del testo.***

**•La Commissione ha messo in rilievo che queste politiche devono essere accompagnate da misure più rigorose per combattere l'immigrazione clandestina e in particolare la tratta di esseri umani. Di recente, essa ha avanzato suggerimenti ad ampio raggio per il potenziamento di azioni comuni in questo settore nella sua comunicazione su una politica comune in materia di immigrazione illegale. In tale contesto, la Commissione ha messo in rilievo che un elemento integrante della politica comune deve essere costituito dal rimpatrio e dalla riammissione di cittadini di paesi terzi che soggiornano illegalmente nella UE. L'articolo 63, paragrafo 3, lettera b) del TCE stabilisce che il Consiglio adotta misure in materia di immigrazione e soggiorno irregolari, compreso il rimpatrio delle persone in soggiorno irregolare. Il trattato di Amsterdam, inoltre, ha integrato nell'Unione europea l'acquis di Schengen sulle questioni attinenti al rimpatrio, per quanto poco sviluppato, e in particolare l'articolo 23 della convenzione che attua l'accordo di Schengen (154)**

**•La Commissione ha insistito che queste politiche siano accompagnate da misure più rigorose per arginare l'immigrazione dei clandestini e il loro traffico. Nella Comunicazione su una Politica Comune contro l'Immigrazione Illegale, che è di qualche tempo fa, ha anche avanzato un'ampia serie di proposte per potenziare le iniziative comunitarie al riguardo. In questo documento è stato messo in rilievo che un elemento di questa politica comunitaria dovrà regolamentare anche il rimpatrio e la riammissione dei cittadini di paesi terzi che soggiornano illegalmente nella UE. L'articolo 63, nel paragrafo 3, lettera 3) [sic] del TCE stabilisce infatti che il Consiglio può adottare misure in materia di immigrazione clandestina e di soggiorno irregolare, incluso il rimpatrio di quanti si trovano in quelle condizioni. Con il trattato di Amsterdam è stato poi integrato l'acquis di Schengen, che, per quanto riguarda il fenomeno dei rientri nell'Unione europea era ancora incompleto, in particolare nell'Articolo 23 della Convenzione con cui si attuava quell'accordo (157)**

Testo originale	Testo riscritto
ha <u>messo in rilievo</u> che queste politiche <u>devono essere accompagnate</u>	ha <u>insistito</u> che queste politiche <u>siano accompagnate</u>
per <u>combattere</u> l'immigrazione <u>clandestina</u> e <b>in particolare</b> la tratta di esseri umani	per <u>arginare</u> l'immigrazione <u>dei clandestini</u> e <u>il loro traffico</u>
<b>Di recente, essa</b> ha avanzato <u>suggerimenti ad ampio raggio per il potenziamento di azioni comuni in questo settore nella sua comunicazione su una politica comune in materia di immigrazione illegale</u>	Nella <u>Comunicazione</u> su una <u>Politica Comune contro l'Immigrazione Illegale</u> , <b>che è di qualche tempo fa</b> , ha <b>anche</b> avanzato <u>un'ampia serie di proposte per potenziare le iniziative comunitarie al riguardo</u>
In tale contesto, <b>la Commissione ha</b> messo in rilievo	In questo documento <b>è stato</b> messo in rilievo
che un elemento <b>integrante</b> della politica comune	che un elemento <b>di questa</b> politica comunitaria
<b>deve essere costituito dal rimpatrio e dalla riammissione</b>	<b>dovrà regolamentare anche il rimpatrio e la riammissione</b>
stabilisce che il Consiglio <u>adotta</u> misure in materia <u>di immigrazione e soggiorno irregolari</u>	stabilisce <b>infatti</b> che il Consiglio <u>può adottare</u> misure <u>di immigrazione clandestina</u> e di soggiorno irregolare
<u>compreso</u> il rimpatrio <u>delle persone in soggiorno irregolare</u>	<u>incluso</u> il rimpatrio <u>di quanti si trovano in quelle condizioni</u>
<b>Il trattato di Amsterdam, inoltre, ha integrato nell'Unione europea l'acquis di Schengen</b>	<b>Con il trattato di Amsterdam è stato poi integrato l'acquis di Schengen</b>
<b>sulle questioni attinenti al rimpatrio, per quanto poco sviluppato</b>	<b>che, per quanto riguarda il fenomeno dei rientri nell'Unione europea era ancora incompleto</b>
e in particolare l' <u>articolo</u> 23 della <u>convenzione che attua l'accordo di Schengen</u>	in particolare nell' <u>Articolo</u> 23 della <u>Convenzione con cui si attuava quell'accordo</u>

L'uso del passivo può confondere i riferimenti e sbiadire i collegamenti logici soprattutto con un verbo astratto ('elemento integrante della politica comune deve essere costituito dal rimpatrio'). Più avanti il significato di un'importante secondaria è perduto, perché risulta scollegato alla reggente in un'incisiva troppo lontana ('ha integrato nell'Unione europea l'acquis di Schengen sulle questioni attinenti al rimpatrio, per quanto poco sviluppato'). [...] [U]na nominalizzazione poteva essere evitata e una ripetizione invasiva distoglie l'attenzione ('ha avanzato suggerimenti ad ampio raggio per il potenziamento di azioni comuni in questo settore nella sua comunicazione su una politica comune in materia di immigrazione illegale'). Alcune scelte lessicali più vicine all'uso avrebbero contribuito ad una maggiore chiarezza ('la tratta di esseri umani', 'suggerimenti ad ampio raggio') (Tosi 2007)

**•Il trattato di Amsterdam, inoltre, ha integrato nell'Unione europea l'acquis di Schengen sulle questioni attinenti al rimpatrio, per quanto poco sviluppato, e in particolare l'articolo 23 della convenzione che attua l'accordo di Schengen**

**•Con il trattato di Amsterdam è stato poi integrato l'acquis di Schengen, che, per quanto riguarda il fenomeno dei rientri nell'Unione europea era ancora incompleto, in particolare nell'Articolo 23 della Convenzione con cui si attuava quell'accordo.**

**•La Commissione ha insistito che queste politiche siano accompagnate da misure più rigorose per arginare l'immigrazione dei clandestini e il loro traffico. Nella Comunicazione su una Politica Comune contro l'Immigrazione Illegale, che è di qualche tempo fa, ha anche avanzato un'ampia serie di proposte per potenziare le iniziative comunitarie al riguardo.**

**•La Commissione ha chiesto di accompagnare queste politiche con misure più rigorose per combattere l'immigrazione clandestina e in particolare la tratta di esseri umani. Non molto tempo fa, in una comunicazione su una politica comune contro l'immigrazione illegale, essa ha elencato un'ampia serie di suggerimenti per potenziare le iniziative europee riguardo al fenomeno.**

***•Stamattina presto andavo in cantina ad accendere la stufa e ho trovato tutti quei fiaschi di vino dietro la cassa del carbone. Ne ho preso uno per bermelo a cena. Non ne sapevo niente che la bottiglieria di sopra era stata scassinata***

•Il sottoscritto essendosi recato nelle prime ore antimeridiane nei locali dello scantinato per eseguire l'avviamento dell'impianto termico, dichiara d'essere casualmente incorso nel rinvenimento di un quantitativo di prodotti vinicoli, situati in posizione retrostante al recipiente adibito al contenimento del combustibile, e di aver effettuato l'asportazione di uno dei detti articoli nell'intento di consumarlo durante il pasto pomeridiano, non essendo a conoscenza dell'avvenuta effrazione dell'esercizio soprastante