

Chi vuole comunicare non nasconde il significato delle sue parole

di Michele Lanzi*

La semplificazione del linguaggio è uno strumento di comunicazione efficace anche per la professione veterinaria. Cinque buoni motivi per non subire il "terrore semantico" e avere il coraggio di farsi capire.

- **Durante i lavori dello stage formativo di Alghero (v. 30giorni di giugno, ndr), la comunicazione nella professione veterinaria si è rivelata essere un aspetto critico sia nei rapporti tra colleghi, che con gli utenti, che con i media.** Cerchiamo di capire dove risiede il nocciolo del problema, come cominciare ad affrontare questo tema e soprattutto perché è necessario e urgente impegnarsi su questo fronte. Cominciamo dalle banalità. Ogni attività professionale è caratterizzata, oltre che da un contenuto tecnico, da una forte componente relazionale, in particolare per quelle attività che comportano l'erogazione di un servizio. **Tutto questo vale, naturalmente, anche per la professione veterinaria.** Ovvio? Meno di quanto sembri. Nella pratica quotidiana si assiste spesso alla rappresentazione di una "commedia degli equivoci" in cui chi comunica sembra cercare

di nascondere in ogni modo quello che realmente vuole dire e chi ascolta (o legge) sembra non voler capire. A discapito, naturalmente, sia dell'immagine della categoria professionale che dei risultati dell'attività lavorativa.

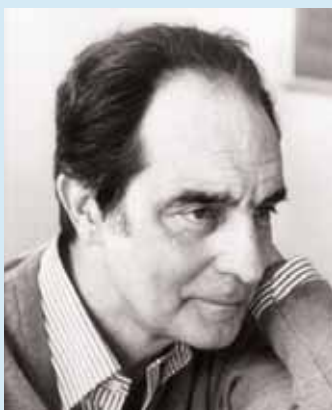
IL COLPEVOLE È L'AUTORE

Chi è il colpevole dell'omicidio della lingua italiana denunciato dalle pagine de "Il Giorno" nel 1965? Italo Calvino, da buon investigatore linguistico, appena arrivato sulla scena del crimine ha già individuato il responsabile: chi uccide la lingua e con essa la comunicazione è, sempre, l'autore del messaggio.

Magra consolazione: l'omicidio non è volontario, ma "solo" colposo. Nessuno di noi scrive o parla per non farsi capire, ma, nei fatti, utilizza un linguaggio senza chiedersi se

Comunicazione

HO EFFETTUATO? MEGLIO DIRE: HO FATTO



"Caratteristica principale dell'antilingua è quello che definirei terrore semantico, cioè la fuga di fronte a ogni vocabolo che abbia di per se stesso un significato. Nell'antilingua i significati sono costantemente allontanati, relegati in fondo a una prospettiva di vocaboli che di per se stessi non vogliono dire niente o vogliono dire qualcosa di vago e sfuggente. Perciò dove trionfa l'antilingua - l'italiano di chi non sa dire ho fatto ma deve dire ho effettuato - la lingua viene uccisa".

(Italo Calvino, "L'antilingua", articolo pubblicato su "Il Giorno" del 3 febbraio 1965)

CINQUE BUONI MOTIVI PER SEMPLIFICARE

L'impegno richiesto dalla semplificazione potrebbe spingere qualcuno a chiedere: "ma chi ce lo fa fare?" Ci sono almeno cinque buoni motivi per farlo:

- 1. Perché lo vuole la legge** - In particolare i veterinari che svolgono la loro attività all'interno di strutture pubbliche sono tenuti a comunicare con chiarezza trasparenza, come richiesto dalla legge 241 del 1990 e come ribadito da numerose direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica.
- 2. Perché è democratico** - L'Italia è un paese in cui alcune fasce di popolazione hanno un basso livello di scolarizzazione. Comunicare in modo semplice e chiaro mette a disposizione le informazioni a un più vasto pubblico.
- 3. Perché dà un ritorno di immagine** - Chi non si fa capire è antipatico. È un dato di fatto. Dimostrare la nostra volontà di comunicare induce in chi riceve il servizio un atteggiamento più collaborativo.
- 4. Perché con la forma migliora la sostanza** - Riflettere su come stiamo scrivendo o parlando, ci obbliga anche a riflettere su quello di cui parliamo e scriviamo. E dunque a migliorare non sarà solo lo stile della nostra comunicazione, ma anche il suo contenuto.
- 5. Perché è economico** - Quanto tempo si perde per chiarire, ripetere, spiegare, quanto abbiamo detto in modo poco chiaro? Comunicare chiaramente permette di farsi capire "al primo colpo" e quindi di risparmiare tempo, denaro e fatica.

quello che sta dicendo potrebbe essere detto diversamente, più chiaramente.

Da un lato gli anni di studio, dall'altro la pratica professionale portano a ereditare o costruire uno stile che ormai utilizziamo automaticamente, quasi inconsapevolmente, e che riteniamo il migliore (se non l'unico) per esprimere quanto vogliamo dire.

Il problema sta nel fatto che chi riceve il nostro messaggio non ha studiato con noi e spesso non lavora con noi. **La soluzione sta nel capire che scrivere in modo semplice non significa scrivere in modo semplicistico.** L'analisi del lessico, della sintassi, della logica con cui è organizzato il nostro discorso e persino della grafica (nel caso della comunicazione scritta) sono le fasi attraverso cui passa la semplificazione del linguaggio necessaria per riappropriarsi di un aspetto fondamentale della professione.

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

"Bruno Ubertini"

UNA NUOVA RUBRICA



Michele Lanzi
si è laureato in filosofia all'Università degli Studi di Milano e si è specializzato in linguistica con una tesi sull'in-

fluenza della sintassi sulla percezione dello spazio. Ha conseguito un diploma di master presso la SDA Bocconi, interessandosi in particolare della gestione dei flussi comunicativi informatici nella pubblica amministrazione. Dal 2008 si occupa di comunicazione per l'IZS della Lombardia e dell'Emilia Romagna. Per la Fno vi ha tenuto una relazione allo stage formativo di Alghero. Per 30giorni curerà, a partire da questo numero, la rubrica "Comunicazione" per aiutare i veterinari a gestire gli aspetti relazionali nell'ambito professionale. Tema privilegiato: la semplificazione del linguaggio.