

Il Manifesto della comunicazione non ostile

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 a 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.