

# Il Manifesto della comunicazione non ostile

Francesco Saverio Apruzzese

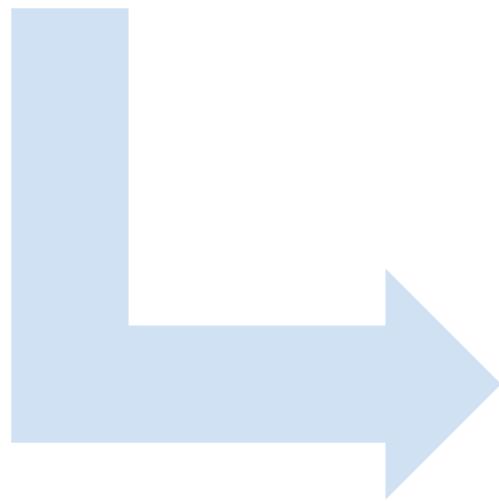
Presidente del Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, il benessere organizzativo e il contrasto alle discriminazioni

Incontro Arpae di fine anno, 19 dicembre 2019, Bologna

**arpae**  
agenzia  
prevenzione  
ambiente energia  
emilia-romagna



**Perché il  
Manifesto è  
importante**



**Propone  
un'etica dei  
comportamenti**



**Impegna tutto il  
personale a  
partire da chi ha  
più responsabilità**

**Orienta  
all'umanizzazione**



**Risorsa Umana**

**Persona**



**Cosa  
suggerisce il  
Manifesto**

```
graph LR; A[Cosa suggerisce il Manifesto] --> B[Gestire positivamente le relazioni]; A --> C[Valutare in modo globale il ruolo]; B --> D[Conflitti  
↳ Contrasti  
↳ Accordi]; C --> E[Chiede di riconoscere la «persona» che lavora];
```

**Gestire  
positivamente  
le relazioni**

**Conflitti**

↳ **Contrasti**

↳ **Accordi**

**Valutare in  
modo globale il  
ruolo**

**Chiede di  
riconoscere la  
«persona» che  
lavora**

**Cosa fa chi  
aderisce al  
Manifesto**

**Privilegia l'ascolto**

**Bandisce la violenza**

**Genera consapevolezza critica**

**Rispetta la persona con i suoi saperi**

# Il Manifesto della comunicazione non ostile

## 1. Virtuale è reale

Dico o scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.

## 2. Si è ciò che si comunica

Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.

## 3. Le parole danno forma al pensiero

Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quel che penso.

## 4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.

## 5. Le parole sono un ponte

Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.

## 6. Le parole hanno conseguenze

So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.

## 7. Condividere è una responsabilità

Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.

## 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare

Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.

## 9. Gli insulti non sono argomenti

Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.

## 10. Anche il silenzio comunica

Quando la scelta migliore è tacere, taccio.



# 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 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.