



L'adesione al manifesto della comunicazione non ostile

La Rete 'Comunicazione e informazione' Snpa, nella sua riunione del 12 aprile 2019 ha deciso di aderire al Manifesto della comunicazione non ostile per la pubblica amministrazione.

La Rete Comunicazione e informazione del Sistema nazionale di protezione dell'ambiente, infatti, è consapevole che la Pubblica amministrazione è uno degli attori chiave della società contemporanea e può svolgere un ruolo fondamentale a favore di comportamenti rispettosi e civili, un ruolo che richiede un impegno di responsabilità condivisa.

La Rete considera il [Manifesto della comunicazione non ostile](#) uno strumento efficace in grado di promuovere consapevolezza e di sensibilizzare le persone e le organizzazioni sui comportamenti comunicativi in generale e sui social media.



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.

paroleostili.it   

La Rete, pertanto, condividendo i principi e le diverse declinazioni del Manifesto, in particolare quella per la Pubblica amministrazione, vi aderisce e si impegna a osservarli e a promuoverli.

**parole
@stili**

Il Manifesto della comunicazione non ostile

**PER LA
PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE**

- 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 burocrate 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. E 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.

   parolestili.it