

# Il linguaggio delle Istituzioni: una metamorfosi possibile

di Benedetta Giannotti

Recenti studi hanno dimostrato che le principali lamentele rivolte dai cittadini alle amministrazioni pubbliche in merito alla comunicazione realizzata dalle stesse vertono sull'incompletezza, sull'inesattezza e sull'incomprensibilità delle informazioni<sup>1</sup>. Rilevamenti statistici hanno portato a galla il fatto preoccupante che solo una parte ben delimitata del grande pubblico, dell'illimitata massa di possibili lettori/ascoltatori dei messaggi istituzionali è in grado di affrontare con successo la lettura o l'ascolto degli stessi, a causa della distanza tra leggibilità e capacità di comprensione. L'effetto di spaesamento prodotto dagli arcaismi, dalle forme colte, dalle inutili perifrasi o circonlocuzioni, dalle espressioni prolisse, dalle espressioni ipertecniche, dalle espressioni ellittiche, da un illimitato ed indiscriminato esercizio di rinvii a norme e leggi, nonché da uno stile contorto ed involuto, è pressoché incontrovertibile. I linguaggi istituzionali sono corrotti ed inquinati; occorre depurarli. L'esimente data dalla difficoltà della materia trattata non può essere usata indiscriminatamente; molto spesso il linguaggio utilizzato nelle comunicazioni con la cittadinanza complica questioni estremamente semplici. Il riferimento esasperato a numeri ed a fonti normative è di frequente una mera tecnica di occultamento del reale significato dell'intervento principale, un modo di deviare l'attenzione da quest'ultimo alle prime, onde azzerare le possibili discussioni e controversie sullo stesso<sup>2</sup>. Ciò è particolarmente vero per i rinvii muti, ovvero sprovvisti di qualsivoglia valenza informativa sull'oggetto disciplinato dalla

*Presentato dall'Istituto di scienze della comunicazione e discipline dello spettacolo.*

<sup>1</sup> Cfr. *Istituzioni pubbliche e cittadini: un dialogo possibile?*, ricerca dell'Istituto Carlo Cattaneo su commissione dell'Associazione Italiana di Comunicazione Pubblica e Istituzionale, pubblicata da Masterform sul sito <http://agenzia lavoro.sirio.regione.lazio.it>

<sup>2</sup> Gli interventi di *drafting* amministrativo (Manuale di stile, Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni, ecc...), che a partire dagli anni '90 hanno fornito preziose indicazioni sulla stesura dei testi, consigliano di collocare tutti i riferimenti alle fonti normative in un apposito paragrafo conclusivo o a fondo pagina.

norma o dalla legge richiamata. Nelle comunicazioni istituzionali, le espressioni volutamente ricercate, in omaggio ad un malinteso desiderio di eleganza ed ad un contorto concetto di retorica, compaiono sempre più numerose. La «peste della magniloquenza», come la definisce Ainis, si è diffusa a macchia d'olio e reca danni significativi al rapporto tra Stato e cittadini. L'obiezione secondo la quale trattasi di specifica esigenza di preservare un linguaggio necessariamente settoriale diverso da quello comune, sostiene Ainis, non regge<sup>3</sup>. Anche perché, in realtà, i linguaggi specialistici sono solo specie della lingua naturale meglio adatte a comunicare porzioni di realtà specifiche. Ne consegue che al loro interno i segni si combinano tra loro secondo regole dettate dalla lingua naturale, onde gli enunciati, i sintagmi, i morfemi ed i lessemi ubbidiscono alla sintassi ed alla semantica della lingua naturale<sup>4</sup>. Insomma, fatta eccezione per i rari casi in cui la semplificazione non può essere considerata legittima perché detrattrice di significato, nulla vieta di trattare la materia in maniera lineare ed intelligibile. «La lingua naturale in questa prospettiva appare come uno strumento semplice ed onesto adoperabile senza alcun problema in qualsiasi situazione...»<sup>5</sup>. L'utilizzo di termini tecnici può in effetti porre problemi di riformulazione testuale, soprattutto nei testi fortemente vincolanti<sup>6</sup>. In alcuni casi, anche l'uso di sinonimi può alterare o snaturare il significato complessivo del messaggio, anche nel caso in cui si proceda in base ad una scala di vicinanza al lessico comune. In realtà, è il concetto stesso di sinonimia che va considerato come relativo, in riferimento agli attori ed al contesto dell'atto comunicativo. Indubbiamente, i termini tecnici offrono un vantaggio notevole in ordine a precisione (essi obbediscono a bisogni di precisione più che a ragioni espressive), neutralità emotiva e densità di informazione; queste qualità devono indurre ad una seria riflessione ogniqualvolta si ipotizzi di sostituirli con parole di uso comune. Bisogna però distinguere tra «tecnicismi specifici» (quelli autentici, propri

<sup>3</sup> M. Ainis, *La legge oscura. Come e perché non funziona*, Roma-Bari, Laterza 1997, p. 14.

<sup>4</sup> Per approfondimenti, cfr. D. Carzo, *I segni del potere. Studi sulla comunicazione sociale e sul linguaggio normativo*, Milano, Giuffrè 1981, p. 76.

<sup>5</sup> *Ibid.*, p. 77.

<sup>6</sup> Secondo la suddivisione testuale di Sabatini, i testi molto vincolanti sono quelli a carattere scientifico (ad es. trattati e saggi scientifici), giuridico e prescrittivo (ad es. leggi, atti amministrativi, regolamenti), tecnico (ad es. relazioni tecniche). I testi molto vincolanti non sono fatti per essere liberamente interpretati dal destinatario; essi mirano all'univocità, ad essere cioè intesi da tutti i lettori esattamente nello stesso senso in cui l'autore vuole che siano intesi. Solo l'uso di un linguaggio rigoroso e preciso consente al lettore di interpretare il testo in maniera aderente alle intenzioni comunicative dell'emittente. Per approfondimenti cfr. F. Sabatini, *La comunicazione e gli usi della lingua. Pratica dei testi, analisi logica, storia della lingua italiana*, Torino, Loescher 1990, p. 634 e ss.

ed esclusivi di ciascun settore) e «tecnicismi collaterali» (o pseudotecnici-smi)<sup>7</sup>. I primi nascono generalmente da e per una categoria professionale (e/o un settore di attività) al fine di rendere più rapida la comunicazione tra i membri della stessa: appartengono, quindi, ad un codice interno. Essi si distinguono per l'alto grado di economicità, ossia per la capacità di esprimere un concetto o di designare un oggetto con un numero di parole ridotto rispetto a quello necessario alla lingua comune, per l'univocità o monoreferenzialità, cioè per la capacità di indicare un solo oggetto, per l'oggettività, ovvero l'assenza di connotazioni e sfumature soggettive. I termini tecnici sono difficilmente sostituibili con sinonimi proprio per tutti questi tratti costitutivi; l'unica soluzione per renderli maggiormente comprensibili è, dunque, quella di corredarli di una spiegazione, più o meno lunga a seconda delle circostanze. I secondi, invece, non sono termini realmente tecnici e vengono utilizzati solo per conferire al testo uno stile dotto ed arcaizzante, una patina di ufficialità al testo; sono scelte lessicali pseudotecniche. Questi ultimi sono «speciosi, in quanto servono non a rendere più precisi i testi, ma a farli diventare meno accessibili...»<sup>8</sup>. Essi, insomma, sono stilemi, non sono affatto necessari, perché, a differenza dei veri tecnicismi, non hanno una finalità apprezzabile, una portata denotativa che li giustifica. A differenza delle parole e delle espressioni tecniche, la sostituzione di parole ed espressioni burocratiche con termini di uso comune non comporta una dispersione semantica significativa, né un calo di precisione. In riferimento a quest'ultimo attributo, Mellinkoff, giurista-linguista americano, ha sfatato il mito della precisione del linguaggio giuridico-amministrativo, spiegando che «sotto la sua aura di apparente tecnicità esso è un coacervo di ambiguità, inesattezze, contraddizioni...»<sup>9</sup>. La traduzione dei testi, contemplando esclusivamente l'eliminazione degli pseudotecnici-smi, può solo portare a galla le imprecisioni celate dal falso linguaggio specialistico<sup>10</sup>. Inoltre, nell'ipotesi di conflitto tra chiarezza e comprensibilità del testo, da un lato, ed eleganza, dall'altro, il principio dell'efficacia deve avere la meglio. D'altra parte, l'impossibilità di semplificare il linguaggio oltre un certo limite, riconducibile alla complessità o alla tecnicità dei contenuti da trasmettere, non pregiudica l'importanza pro-

<sup>7</sup> Le due espressioni in questione sono del linguista L. Serriani; cfr. L. Serriani, *lingua medica e lessicografia nel primo Ottocento*, in Id., *Saggi di storia linguistica italiana*, Napoli, Morano 1989, p. 103.

<sup>8</sup> B. Mortasa Garavelli, *Le parole e la giustizia. Divagazioni grammaticali e retoriche su testi giuridici italiani*, Torino, Einaudi 2001, p. 17.

<sup>9</sup> D. Fortis, *Semplificare l'atto amministrativo*, in «Rivista italiana di comunicazione pubblica» 18, 2003, p. 52. L'autore menziona D. Mellinkoff, *The Language of the Law*, Brown & Co., Boston, Little 1963.

<sup>10</sup> Per approfondimenti, cfr. J. Kimble, *The Great Myth That Plain Language Is Not Precise*, in «Scribes Journal of Legal Writing» 7, 1998-2000, p. 114.

pria della nitidezza del progetto (cosa, come e a chi comunicare) prodromico alla stesura dei testi<sup>11</sup>.

La semplificazione, in sintesi, è tutt'altro che banale. Ferrara sottolinea che «scrivere in modo semplice non significa scrivere in modo semplicistico, così come divulgare una notizia non significa volgarizzarla»<sup>12</sup>. Della semplificazione, purtroppo, prevale un'immagine riduttiva, che spiega le remore alla sua attuazione e lo stato dell'arte ancora piuttosto incline all'oscurità. «La parola semplificazione fa pensare a impoverimento, sottrazione di complessità; al contrario, semplificare è un'operazione colta, raffinata, volta a sottrarre complicazione e ad aggiungere senso»<sup>13</sup>. Scrivere in modo semplice, insomma, significa filtrare la comunicazione, eliminando il superfluo e l'ovvio, in una prospettiva che considera di pari importanza il processo di produzione e quello di ricezione dell'informazione<sup>14</sup>. «Nella scelta delle informazioni resta valido, anche se ha un carattere molto generale, il principio della retorica classica di dire *quantum opus est*, cioè quanto bisogna, e *quantum satis est*, cioè quanto basta»<sup>15</sup>. Tagliare il superfluo, in sintesi, significa far emergere i contenuti pregnanti; e tali contenuti non sono individuabili in astratto, ma solo in riferimento alle conoscenze possedute ed a quelle ricercate dal destinatario. Per converso, l'effetto generato dal ricorso accentuato a perifrasi è unicamente quello di rendere sempre più prolissi i discorsi e le comunicazioni intrattenuti con la gente comune. Attraverso una sorta di reazione a catena, tutto ciò si traduce in oscurità, ambiguità: «quel che è più strano, quando più di parole talvolta si adopera in distendere una legge, a fine appunto di bene spiegare l'intenzione di chi la forma, tanto più scura e capace di diversi sensi essa può divenire»<sup>16</sup>. Di fatto, affermazioni ridondanti nulla aggiungono al contenuto dei messaggi indirizzati ai cittadini; il loro scopo è quello di far sentire a questi ultimi, in un modo del tutto opinabile, il peso e la forza dello Stato. La ridondanza fraseologica, tra le cui espressioni si rinvengono frequentemente verbi generici seguiti da sostantivi (ad es. procedere ad una verifica), locuzioni complesse (ad es. in ordine a),

<sup>11</sup> E. Och, *Comunicazione integrata: tra partecipazione e multicanalità*, in A. Rovinetti, *Fare comunicazione pubblica. Normative, tecniche, tecnologie*, Roma, Comunicazione Italiana 2006, p. 154.

<sup>12</sup> Agenzia delle entrate (in collaborazione con il Dipartimento di Studi Italianistici dell'Università di Pisa), a cura di Franceschini, S. Gigli, *Il manuale di scrittura amministrativa*, 2003, disponibile al sito web [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)

<sup>13</sup> Tratto da *Le ragioni della semplificazione*, disponibile al sito [www.regione.emilia-romagna.it](http://www.regione.emilia-romagna.it)

<sup>14</sup> Cicerone nel *De oratore* specifica che la narrazione deve essere breve, chiara e verosimile: l'ideale è che non sia necessario togliere ed aggiungere nulla.

<sup>15</sup> M. A. Cortelazzo, F. Pellegrino, *Guida alla scrittura istituzionale*, Roma-Bari, Laterza 2003, p. 29.

<sup>16</sup> L. A. Muratori, *Dei difetti della giurisprudenza*, Milano, Rizzoli 1958, p. 30.

formule pleonastiche (ad es. entro e non oltre), è un tratto tipico del burocratese. Se per un verso, le ripetizioni appesantiscono la conversazione e contribuiscono a creare il temuto sovraccarico informativo, per l'altro non producono alcun effetto positivo. In sostanza, si traducono in un imiserimento della comunicazione, in vere e proprie fonti di rumore, in agenti inquinanti, in bolle d'aria che sottraggono incisività e privano d'efficacia gli scambi comunicazionali tra istituzioni e cittadinanza. Al contrario della sintesi, ossia dell'apprezzabile abilità d'individuazione rapida del nucleo semantico e concettuale dei messaggi, la densità e la proliferazione di comunicazioni non fanno altro che inflazionare e congestionare le relazioni in oggetto, indipendentemente dalla chiarezza dei singoli atti comunicativi. In questo senso, la prevedibile scarsa incidenza di un nuovo atto comunicativo dovrebbe rappresentare un deterrente alla sua realizzazione; parafrasando, buona regola sarebbe quella di far precedere il varo, ovvero la preparazione e la diffusione di un messaggio di matrice pubblica, da un'analisi sulla capacità dello stesso di apportare un contributo qualsiasi, un beneficio alle relazioni tra Stato e cittadini. Gli utenti interlocutori della pubblica amministrazione esigono indicazioni e risposte chiare che indirizzino quotidianamente le proprie attività in modo da agevolarli nell'espletamento delle stesse. La parola scritta, strumento primario di interazione tra utenza ed interfaccia di portali pubblici, deve essere preventivamente collaudata. Così, la buona abitudine di effettuare una sorta di simulazione preventiva dei possibili effetti derivanti dalla trasmissione di un dato messaggio mortificherebbe i tentativi, ancora oggi troppo numerosi, di politici e burocrati di usare la comunicazione istituzionale per fini abietti, del tutto estranei alla vera essenza della stessa (si pensi agli scopi di matrice propagandistica). L'ambiguità (lessicale, funzionale, morfologica o sintattica), d'altro canto, «genera un corto circuito del linguaggio, una distorsione tra il suono delle parole e il significato che esse assumono»<sup>17</sup>; la frase ambigua, per il semplice fatto di esprimere simultaneamente più significati o di non esprimerne nessuno, disorienta il destinatario, venendo così meno al suo scopo. In sintesi, un testo è linguisticamente ambiguo allorquando frappone una distanza insuperabile tra se stesso ed i lettori, bypassando la prima regola aurea della comunicazione, che è quella di mettersi nei panni del ricevente. D'altronde, il principio secondo cui l'interpretazione del destinatario deve corrispondere a quella dell'autore implica che quest'ultimo produca un testo pienamente esplicito ed inequivoco, tale, cioè, da limitare fortemente le possibilità di lettura. Altra patologia da evitare è l'irrazionalità, intesa come contrasto con la logica, come incoerenza tra le unità che compongono il testo, o, infine, come previsione di misure impossibili da adempiere da parte del cittadino o dell'ammini-

<sup>17</sup> M. Ainis, *op. cit.*, p. 155.

strazione. La chiarezza del testo, dunque, deve andare di pari passo con la sua razionalità, la ragionevolezza del suo contenuto. Il canone della coerenza, ad ogni modo, non si esaurisce nell'assenza di contraddizioni logiche; esso abbraccia anche la verosimilarità e la plausibilità di un enunciato; in breve, occorre sempre fare i conti con le attese del pubblico e con la realtà in cui questo si destreggia giorno per giorno. Il ricevente considera un testo accettabile in vista di una utilità o una rilevanza per l'acquisizione di conoscenze o per l'avvio di un progetto di cooperazione. In caso contrario, il cittadino reputerà il messaggio incongruente e, con una probabilità vicina alla certezza, lo ignorerà; anche in tale ipotesi, pertanto, la comunicazione sarà inefficace. Il ricevente si attende sempre un testo coesivo e coerente che sia utile o rilevante per acquisire conoscenze o per avviare la cooperazione a un progetto; deludere le sue aspettative significa eludere le finalità proprie della comunicazione. Nell'ambito della comunicazione scritta, la leggibilità del testo e la sua chiarezza dal punto di vista sintattico e semantico, capaci di far trasparire l'intenzione comunicativa dell'emittente, sono qualità particolarmente apprezzate perché facilitano il processo di decodifica del destinatario. Non bisogna dimenticare, infatti, che in tale forma di comunicazione sussiste uno scarto temporale tra l'emissione e la ricezione del messaggio, ovvero un insidioso iato tra emittente e ricevente.

Un testo si distingue da altri tipi di espressione per una sua maggiore complessità. E motivo principale della sua complessità è proprio il fatto che esso è intessuto di non-detto. "Non detto" significa non manifestato in superficie, a livello di espressione.....che deve venire attualizzato a livello di attualizzazione del contenuto. E a questo proposito un testo, più decisamente che ogni altro messaggio, richiede movimenti cooperativi attivi e coscienti da parte del lettore<sup>18</sup>.

La comunicazione faccia a faccia è intrisa di molteplici forme di rafforzamento extralinguistico, di procedimenti di ridondanza e di *feedback*, che completano l'attività linguistica con una di tipo semiotico in senso lato, nella quale più sistemi di segni si integrano vicendevolmente. La comunicazione scritta, invece, carente sotto questo profilo, richiede l'organizzazione di un'accurata strategia testuale grazie alla quale l'autore prevede un mix di competenze adatte a conferire contenuto alle espressioni usate. L'autore, in breve, pone necessariamente in essere un tentativo, spesso vanificato da carenze di analisi, pregiudizi ed errori di valutazione, di previsione del Lettore Modello in grado di cooperare all'attualizzazione testuale e di muoversi interpretativamente sulle sue orme. Il pubblico dipendente che scrive deve assumere il punto di vista del cittadino destina-

<sup>18</sup> U. Eco, *Lector in fabula. La cooperazione interpretativa nei testi narrativi*, Milano, Bompiani 2002, p. 51.

tario eletto del messaggio, cercando di operare le scelte linguistiche più consone alla sua condizione complessiva ed alla concreta situazione comunicativa, secondo un processo che Mead definisce *role taking*<sup>19</sup>. La codificazione del messaggio in maniera intersoggettivamente comprensibile si attua solo attraverso un rovesciamento di prospettiva che, basato su di una scrupolosa attività previsionale, favorisce la formazione di un *feedback*, o sanzione, di carattere positivo e l'efficacia della comunicazione. Invero, la possibilità dell'*ego* di realizzare un comportamento comunicativo confacente ed appropriato alle aspettative dell'*alter* dipende in larga misura dalla immedesimazione del primo nel secondo. Pur accettando il fatto che un testo non è quasi mai univocamente comprensibile ed interpretabile, abilità codificatoria dell'emittente ed abilità decodificatoria del ricevente, in una sorta di cooperazione, di sinergia, determinano la riuscita del processo comunicativo, il raggiungimento di un *mutual understanding*<sup>20</sup>. Il perfezionamento di un'intesa tra emittente e ricevente in situazioni comunicative di asimmetria, come nel caso della comunicazione pubblica, è legato alla competenza testuale di tutti i protagonisti, ossia alla capacità di produrre e capire testi, nonché alla consapevolezza dell'autore di dover fronteggiare la distanza (sociale, culturale, professionale...) che lo separa dal destinatario ed alla sua capacità di utilizzare accorgimenti per ridurre al minimo i rischi derivanti da tale distanza. Partendo dal presupposto che la competenza del destinatario non è necessariamente quella dell'emittente, l'uso di un linguaggio convenientemente appropriato e adattato alla situazione rientra, dunque, tra queste finzze. Zémor ribadisce tenacemente questo concetto quando scrive:

le langage – au sens le plus large – de l'agent public entre en résonance avec les préoccupations, la situation, la culture, le vocabulaire de l'utilisateur. L'effort pour sortir de la culture et du jargon administratif reste importante et la simplicité d'expression jamais hors d'atteinte<sup>21</sup>.

*Langage courant* non può, dunque, significare altro che benefici in termini di comprensione e di compiuta realizzazione dei processi comunicativi tra amministrazioni e cittadinanza.

Per chiarire meglio il ruolo del linguaggio nel processo comunicativo, Piemontese si sofferma sulla distinzione tra comunicazione come prodotto e comunicazione come oggetto, notizia, informazione. La prima si ottiene

<sup>19</sup> Per approfondimenti, cfr. G.H. Mead, *Mente, sé e società*, Firenze, Giunti-Barbera 1966.

<sup>20</sup> L'espressione è tratta da E. M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, New York, The Free Press 1983, p. 17.

<sup>21</sup> P. Zémor, *La communication publique*, Paris, Presses Universitaires de France 1999, p. 36.

solo se la seconda è espressa in maniera tale da essere compresa, e cioè se con essa traspaiano palesemente le intenzioni del produttore, sia avviata la trasmissione di un contenuto ad un destinatario specifico, sia attuato, da parte di quest'ultimo, un comportamento consono alle previsioni ed alle attese del produttore<sup>22</sup>. Insomma, il messaggio è la trasposizione di una notizia o di informazioni in un codice linguistico, visivo, gestuale o sonoro, comprensibile all'interlocutore; il processo di comunicazione risulta vano se il ricevente non condivide la chiave di decodifica con l'emittente.

La globalizzazione e lo sviluppo tecnologico, inoltre, hanno eliminato le frontiere nazionali e se non hanno creato una lingua mondiale hanno comunque provocato una contaminazione delle lingue; l'utilizzo, anche nella comunicazione pubblica, di vocaboli stranieri deve avvenire a condizione di impiegarli in modo univoco. Questo significa, innanzitutto, che rami diversi delle stesse istituzioni devono ricorrere alle stesse parole per descrivere un unico fenomeno o fenomeni simili e, in secondo luogo, che ogni termine deve essere usato in modo coerente, facendo riferimento sempre alla stessa valenza.

Il burocratese, che affligge ancora oggi molti settori dell'apparato amministrativo nazionale e locale, si contraddistingue per una serie ben precisa di elementi: tono solenne ed ampolloso, stereotipi grotteschi, nominalizzazioni (ovvero concentrazioni in un solo sostantivo del senso di intere frasi), impersonalità (omissione del soggetto emittente/ricevente o indicazione attraverso un *si* impersonale), andatura labirintica delle frasi, ricche di incisi e subordinate, uso frequente di verbi piuttosto che di sostantivi o, viceversa, di sostantivi derivati da verbi, impiego di termini settoriali e gergali, di eufemismi, di costruzioni ellittiche, di arcaismi<sup>23</sup>. Questi sono solo i sintomi più comuni della malattia. E, se è vero che, da un lato, il burocratese ha avuto il merito di contribuire all'unificazione linguistica degli italiani nel diciannovesimo secolo, dall'altro, è altrettanto vero che esso ha originato una nuova e grave forma di bilinguismo, di diglossia tra Stato e cittadinanza. Il linguaggio amministrativo, pur non essendo dotato

<sup>22</sup> M. E. Piemontese, *La comunicazione pubblica e istituzionale. Il punto di vista linguistico*, in S. Gensini, *Manuale della comunicazione: modelli semiotici, linguaggi, pratiche testuali*, Roma, Carocci 1999, pp. 315-342.

<sup>23</sup> La trasformazione di verbi in sostantivi smorza l'energia di cui sono naturalmente dotati i primi. I verbi sono le parole più forti e potenti della lingua, perché descrivono azioni, eventi, movimenti; sono le parole per eccellenza. Il predicato è il vero nucleo generatore e costitutivo della frase, quello in cui il parlante precisa il proprio contributo all'accrescimento della realtà. Per quanto concerne la spersonalizzazione tramite l'uso del *si* impersonale o passivante, è vero che, in talune circostanze, è legittimo (perché irrilevante o ignoto) fare a meno di indicare il soggetto dell'azione e che esso rende persino più scorrevole, e quindi semplice, la lettura e la comprensione del testo. Più di frequente, questa soluzione rappresenta una scappatoia alla comunicazione di fatti o informazioni gradite al destinatario.

di apprezzabile autonomia, è legato spropositatamente a linguaggi speciali (giuridico-legislativo, economico-finanziario, ecc...). Sobrero lo annovera tra le lingue speciali, definendolo «lingua settoriale non specialistica»; essa, spiega l'autore, a differenza delle lingue specialistiche della fisica, della medicina, della meccanica, ecc..., non ha un lessico specifico «né risponde a regole peculiari (modalità di formazione di neologismi, strutture testuali...) convenzionalmente stabilite ed accettate»<sup>24</sup>. Parafrasando Fedriga, si può dire che le parole del linguaggio burocratico sono tratte dal linguaggio di altre discipline; per effetto di codesta operazione, i termini subiscono uno «slittamento di significato», causa principale della scarsa espressività e comunicatività del burocratese<sup>25</sup>. Nella perenne tensione dialettica tra linguaggio naturale, comunemente usato nella comunicazione quotidiana, e linguaggio specialistico, la lingua della burocrazia si pone a metà strada<sup>26</sup>. Essa è, invero, un linguaggio di mediazione, un sottoprodotto della lingua legislativa, una lingua settoriale che attinge in modo marcato ad altre lingue speciali ben più specialistiche<sup>27</sup>.

La langue administrative est une dérive issue d'un désir de précision technique hérité des sciences humaines où l'on utilise des mots compliqués pour dire des choses simples. Cela résulte aussi d'une volonté légaliste héritée du droit, qui a sa terminologie propre depuis XIIIe-XIVe siècles. Mais il y a incontestablement un excès qui cache un abus de pouvoir...<sup>28</sup>.

<sup>24</sup> A. Sobrero (a cura di), *Introduzione all'italiano contemporaneo, I. Le strutture, II. La variazione e gli usi*, Roma-Bari, Laterza 1993, p. 237.

<sup>25</sup> Per approfondimenti, cfr. R. Fedriga, *Linguaggio e stile*, in *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica. Dallo Stato sovraordinato alla sussidiarietà*, a cura di S. Rolando, Milano, Etas 2003, p. 255.

<sup>26</sup> Per approfondimenti circa il rapporto tra linguaggio naturale e linguaggi specialistici, cfr. G. Benelli, *Il difficile cammino della semplificazione del linguaggio amministrativo*, in S. Sepe, *La semplificazione del linguaggio amministrativo*, Presidenza del consiglio dei Ministri – Scuola Superiore della pubblica Amministrazione, p. 17, disponibile al sito [www.sspa.it](http://www.sspa.it)

<sup>27</sup> Il burocratese è un linguaggio di mediazione perché tra i compiti della pubblica amministrazione rientra quello di “traduzione” della vita pubblica per i cittadini. I funzionari della P. A. svolgono il ruolo di interpreti del meccanismo statale-amministrativo; essi mediano e trasferiscono contenuti precettivi dagli organi rappresentativi (Parlamento e Governo) ai cittadini, ed alle imprese, nella prospettiva di assicurarne (e auspicabilmente incrementarne) l'adesione spontanea. La loro attività consiste nel collegare interazioni e rapporti tra le norme spesso tecnicamente complicati e renderne poi chiari per i destinatari della comunicazione gli snodi più significativi. Per approfondimenti, cfr. M. P. Pozzato, *Dall'antilingua al linguaggio efficace*, in R. Grandi, *la comunicazione pubblica. Teorie, casi, profili normativi*, Roma, Carocci 2002, pp. 292-294.

<sup>28</sup> Propos recueillis par Astrid de Larminat (18 février 2005), in «Le Figaro Économie», interview à Claude Duneton, disponibile al sito [www.languefrancaise.net](http://www.languefrancaise.net)

La lingua della burocrazia ha un carattere di sottocodice, ma si distingue da altri sottocodici perché è usata per parlare di un'infinità di argomenti. Il burocratese è dunque

una varietà linguistica che si allontana dal linguaggio comune perché rifiuta gli usi informali e quotidiani di una lingua, prediligendo invece tecnicismi lessicali e registri formalizzati, sebbene la formalizzazione sia diversa da quella delle lingue speciali scientifiche<sup>29</sup>.

Il linguaggio delle istituzioni è, invero, un linguaggio per pochi privilegiati, è lontano dalla vita reale.

È una lingua alta, la lingua del potere...e chi occupa posizioni di vantaggio ha poi tutto l'interesse a non farsi capire mai sino in fondo, perché altrimenti il suo potere potrebbe essere messo in discussione. Tutti sanno d'altra parte come l'iper tecnicismo, l'uso di un gergo da iniziati, costituisca spesso un espediente per imprimere soggezione all'interlocutore, per impressionarlo e ridurlo al contempo la possibilità di critica; e come altrettanto spesso tale atteggiamento mascheri un desolante vuoto concettuale<sup>30</sup>.

Ed ancora,

In senso metaforico, il mascheramento avviene soprattutto attraverso il linguaggio che ti consente, opportunamente usato, di celare il tuo pensiero. Questo nascondimento può avvenire in due modi: o usando il linguaggio per iniziati, esoterico, comprensibile soltanto a quelli della tua cerchia, oppure usando il linguaggio comune per dir l'opposto di quel che pensi o per dare informazioni sbagliate o giustificazioni distorte<sup>31</sup>.

«Scrivere in maniera oscura», scrive Sepe, «rivela una tendenza alla deresponsabilizzazione...»<sup>32</sup>. Ed aggiunge che

anche la mancanza di selettività nella scelta delle norme da citare non è che una delle molte manifestazioni di un atteggiamento che fa parte dell'*habitus* mentale

<sup>29</sup> I. Comar, *Il lessico nei testi amministrativi*, in *Il manuale di scrittura amministrativa*, a cura di F. Franceschini, S. Gigli, 2003, p. 113, disponibile al sito web [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)

<sup>30</sup> M. Ainis, *op. cit.*, p. 189.

<sup>31</sup> N. Bobbio, *Il trattato segreto. Profili storico-diplomatici e regime giuridico*, in *Atti del Convegno di studi organizzato dal Dipartimento di Economia e Società dell'Università di Sassari*, a cura di P. Fois, (Sassari-Alghero, 24-26 marzo 1988), Padova, Cedam 1990, p. 20.

<sup>32</sup> Cfr. R. Polacco, *Il comune di Roma prova a parlare chiaro*, in «Rassegna sindacale», 38, 16-22 ottobre 2003, disponibile al sito [www.rassegna.it/2003/statusociale/articoli/cittad.htm](http://www.rassegna.it/2003/statusociale/articoli/cittad.htm)

dei funzionari pubblici: l'ossessione della responsabilità, cioè il timore costante di essere chiamati a rendere conto di eventuali violazioni, irregolarità, omissioni<sup>33</sup>.

Si tratta, ancora una volta, del vizio dell'autoreferenzialità, che rende il burocrate mero adempiente, totalmente indifferente ai bisogni di coloro che subiranno gli effetti dell'atto amministrativo prodotto. La tradizionale separatezza dell'amministrazione pubblica rispetto ai cittadini ed il correlato principio di segretezza degli atti amministrativi hanno perorato per secoli la causa dell'oscurità linguistica. La persistenza del burocratese è tuttavia determinata anche da altre cause: abitudine, comodità (il gergo amministrativo abbonda di formule e frasi fatte pronte all'uso), presunta professionalità, senso di autorevolezza e dignità. Scrivere chiaro, in conclusione, significa in larga misura farsi carico di ciò che si sostiene, prendersi la responsabilità di quello che si comunica; la responsabilità si assume solo se le scelte e le azioni poste in essere rispettano i principi dell'onestà e della coerenza; si deve scrivere per il popolo. Scrivere chiaro significa combinare la legittimità e l'efficacia dal punto di vista giuridico con la comprensibilità e l'efficacia dal punto di vista comunicativo.

Secondo Cortelazzo, i vizi principali della scrittura pubblica tradizionale sono tre: la pessima abitudine di evidenziare le conoscenze e le esigenze comunicative dell'emittente, lasciando al destinatario il compito di adeguarvisi; l'inerzia, ovvero la tendenza ad emulare modelli di scrittura consolidati, prevalentemente di stampo legislativo, al di là della loro provata inefficacia; la preferenza per l'eleganza a discapito della comprensibilità. Il linguaggio burocratico è, sotto questi aspetti, nettamente conservatore.

Tutti i vizi succitati della comunicazione pubblica (non esclusivamente) italiana rappresentano una grave insidia alla solidità dei rapporti tra istituzioni ed attori sociali, alla fiducia che i cittadini ripongono nell'apparato pubblico e quindi alla legittimazione di quest'ultimo. Ora, la recente adesione al modello di amministrazione della trasparenza, intesa non più come mero obbligo formale ma come nuova regola relazionale, e della pubblicità si pone evidentemente in netto contrasto con la descritta realtà linguistica. Il proliferare e l'autoalimentarsi di un linguaggio altamente selettivo ed oscuro non collima con la scelta attuata dalle nostre istituzioni; occorre allineare le due sfere e rendere il linguaggio coerente all'archetipo statale preferito. L'affermazione dello Stato comunicatore, capace di nutrire un continuo processo di scambio con i cittadini ed in generale con tutti gli *stakeholders*, rimarrebbe lettera morta se non si traducesse in misure concrete e significative anche su questo versante. È giunto, dunque, il

<sup>33</sup> D. Fortis, *op. cit.*, p. 42.

momento opportuno per una decisa inversione di marcia, che consenta alla chiarezza, alla limpidezza ed alla semplicità di allontanare per sempre l'oscurità, la tortuosità, l'incomprensibilità.

L'ideale della chiarezza si è sviluppato a partire dalla stagione dei lumi, in particolare con riferimento alla redazione delle leggi in virtù della centralità e del ruolo da esse ricoperto nella garanzia della pacifica convivenza civile. Montesquieu, Voltaire, Filangeri, Verri si sono tutti schierati contro ogni forma di vaghezza, imprecisione, ambiguità, scarsa intelligibilità delle leggi<sup>34</sup>. Le radici giuridiche dell'ideale di chiarezza sono strettamente correlate alla natura stessa della pubblica amministrazione ed alla attività ad essa delegata. Come ricorda Brunamonti, infatti, la burocrazia non solo è gravata del compito delicatissimo e cruciale di tradurre le leggi in atti e di spiegarle alle stesse amministrazioni e agli utenti, ma è essa stessa una grande e diretta produttrice di norme<sup>35</sup>. Ne deriva inevitabilmente che

la poca comprensibilità dei messaggi delle amministrazioni pubbliche si traduce in un quotidiano disagio per una larga fetta della società civile, poiché le comunicazioni predisposte dalle amministrazioni pubbliche pervengono direttamente alla quasi totalità dei cittadini<sup>36</sup>.

Anche Caligiuri annota che

...le scelte politiche hanno un senso se non restano virtuali....Allora il linguaggio delle leggi rappresenta un vincolo, come sappiamo, per tutti gli altri linguaggi pubblici. Quindi semplificando il linguaggio della legge a cascata si semplificherà tutto il resto<sup>37</sup>.

D'altronde, spiega Fortis, è proprio nel settore degli atti amministrativi veri e propri (decreti, deliberazioni, determinazioni, ordinanze...), di quei

<sup>34</sup> Il termine precisione come sinonimo di chiarezza o facile lettura va sempre utilizzato con estrema cautela, dal momento che spesso la precisione si raggiunge esattamente a scapito della chiarezza. Una legge ricca di rinvii, ad esempio, risulta senz'altro precisa, ma non certo chiara.

<sup>35</sup> S. Brunamonti, *Il rapporto tra testi legislative e testi amministrativi*, in *Il manuale di scrittura amministrativa*, a cura di F. Franceschini, S. Gigli, cit., p. 181.

<sup>36</sup> S. Sepe, *Linguaggio e potere: oscurità delle leggi e del lessico burocratico*, in S. Sepe, *La semplificazione del linguaggio amministrativo*, Presidenza del consiglio dei Ministri – Scuola Superiore della pubblica Amministrazione, cit., p. 5.

<sup>37</sup> M. Caligiuri, *Linguaggio chiaro versus comunicazione istituzionale*, in «Parlamenti Regionali», 12, 2004, pp. 213-219, disponibile al sito [www.transformazioni.unical.it](http://www.transformazioni.unical.it)

testi, cioè, che non si limitano a trasmettere informazioni, ma che producono effetti giuridici, piuttosto che negli atti di mera comunicazione (*depliants*, opuscoli, *brochures...*), che il problema del linguaggio emerge in tutta la sua gravità<sup>38</sup>. Anzitutto, va delineata la categoria della semplicità. Non è possibile definirla in termini assoluti, poiché può essere riferita a fenomeni e realtà ontologicamente molto diversi tra loro. L'ideale di chiarezza del diritto propugnato dagli illuministi consisteva in quattro virtù fondamentali: semplicità, generalità, stabilità e parsimonia. Per capire l'essenza della prima è indispensabile richiamare un altro *topos* illuminista: lo stato di natura. In estrema sintesi, la naturalità, la spontaneità dei rapporti umani esaltata da tutti i pensatori che resero memorabile quell'epoca doveva riflettersi e trovare riscontro nella formulazione scarna (soggetto-copula-predicato) e nella soppressione di espressioni vaghe e tecnicismi in ambito legislativo. Questa esigenza emergeva paradossalmente proprio in un momento in cui, per effetto della rivoluzione industriale e del progresso delle conoscenze tecniche e scientifiche, la società si complicava terribilmente ed i lessici, per descrivere e trattare fenomeni e realtà inedite, si facevano via via sempre più ricchi ed articolati. La teoria illuminista, quindi, era quella di conservare, nei limiti del possibile, un linguaggio genuino e chiaro a fronte dei benvenuti mutamenti sociali. Il requisito della generalità interessa marginalmente la comunicazione pubblica, trattandosi di un connotato peculiare della produzione legislativa. L'unica osservazione meritevole di essere riportata è che, in linea di massima, la generalità e l'astrattezza delle prescrizioni eventualmente inserite in una comunicazione di tipo istituzionale servono a rafforzare la sicurezza nei rapporti giuridici tra Stato e cittadini e ad affermare, ancora una volta, l'eguaglianza di trattamento tra cittadini che si trovino nelle condizioni indicate dalla legge. Anche la caratteristica della stabilità va menzionata in questa sede con particolare riserva. È sufficiente dire che la continua trasformazione dei contesti sociali e dei rapporti tra gli attori che in essi si muovono richiede, per forza di cose, un costante adattamento delle leggi ed una incessante revisione delle relazioni tra Stato e cittadinanza. Tradotto in altri termini, è evidente che anche la forma, il linguaggio delle istituzioni deve adeguarsi all'evoluzione degli scambi e della conformazione sociale. La parsimonia, infine, va intesa come sinonimo di misura, di contenimento, di moderazione, di sobrietà delle formulazioni e di economia degli eccessi. La retorica classica e l'ermeneutica moderna insegnano che chiarezza è sinonimo di armonia, di misura, di equilibrio tra le parti ed il tutto. Ainis sotto-

<sup>38</sup> D. Fortis, *op. cit.*, p. 37.

...si può comprendere un insieme di parole unicamente se è possibile assegnare un senso ad ogni singola parola, ed è possibile capire le singole parole soltanto dopo averle correlate con l'insieme cui si riferiscono <sup>39</sup>.

Purtroppo, a tre secoli di distanza, gli ideali di matrice illuminista si misurano con esiti di segno opposto: non soltanto il diritto, ma le relazioni stesse tra Stato e cittadinanza sono assai di frequente congeniate dal punto di vista linguistico in maniera pressoché imperscrutabile. In modo paradossale, all'emergere ed al prevalere delle istanze democratiche nei rapporti tra istituzioni e cittadini, allo sviluppo di esigenze di partecipazione e coinvolgimento diretto di questi ultimi nella vita economica, politica e sociale del Paese non è corrisposta una tendenza alla semplificazione del linguaggio usato nelle suddette relazioni. Per molti decenni, non si è capito (o non si è voluto capire) che «...il diritto all'informazione e il diritto di capire possono essere considerati due facce della stessa medaglia.....», ovvero che la chiarezza è un vero e proprio diritto di cittadinanza <sup>40</sup>. Così, il passaggio da uno Stato liberale di marca ottocentesca al moderno Stato sociale (o interventista), in cui si è assistito ad una moltiplicazione esponenziale delle relazioni e delle interazioni con la cittadinanza, non ha segnato definitivamente il tramonto dell'oscurità. La difesa ad oltranza di, o quanto meno l'indugio in, un modo di comunicare confuso ed improduttivo è parte integrante di una classe politica di vecchio stampo, affezionata ad un certo modo di essere e di preservare il proprio potere. Solo negli ultimi anni si è assistito al rafforzarsi di istanze garantiste anche sotto questo punto di vista; usando l'espressione di Ainis, si può quasi dire che è giunto il tempo di un nuovo illuminismo <sup>41</sup>. Senza per questo sottacere la silenziosa resistenza, e spesso l'avversione manifesta, che promana dai politici e dai burocrati, può finalmente affermarsi che è maturata l'esigenza di individuare ed impiegare gli strumenti e le strategie che possano costituire veri e propri antidoti all'oscurità, anticorpi depuratori della comunicazione pubblica, sovvertitori di un modo di comunicare per sua natura essenzialmente incompatibile con il riconoscimento di tutti i principali diritti civili, politici e sociali. Occorre riprendere le redini di un fenomeno centrale nel legame tra Stato e società civile e sottoporre ad uno scrupoloso controllo una realtà sviluppata da pochi decenni ed ancora in fermento. Bisogna capacitarsi del fatto inconfutabile che anche la comunicazione pubblica per essere efficace, e quindi realizzare gli obiettivi preposti, deve attenersi a quelli che sono i capisaldi della comunicazione

<sup>39</sup> M. Ainis, *op. cit.*, p. 181.

<sup>40</sup> M. E. Piemontese, *op. cit.*, p. 326.

<sup>41</sup> M. Ainis, *op. cit.*, p. 52.

linguistica; la comunicazione istituzionale è in primo luogo comunicazione linguistica.

Il linguaggio, anche quando viene usato per descrivere un panorama o per raccontare un'esperienza personale, si propone sempre d'influenzare gli altri, di suscitare le reazioni: dev'essere perciò comprensibile dai suoi destinatari, altrimenti fallisce il proprio scopo<sup>42</sup>.

Premesso ciò, non basta pretendere che i messaggi siano privi di sgrammaticature e di falli sintattici, ma occorre reclamare che abbiano un senso compiuto facilmente riconoscibile dai propri destinatari. «Il miracolo della comprensione ...consiste in una partecipazione ad un senso comune»; il destinatario di un messaggio, di qualsivoglia natura, si lascia guidare da un'aspettativa di senso, e questo senso deve essere estrapolabile in maniera limpida dal testo del messaggio<sup>43</sup>. Il tasso di efficacia, dunque, è in qualche modo correlato alla semplicità ed alla chiarezza del complesso degli atti comunicativi. Certamente, una comunicazione ben formulata può essere considerata negativa per i suoi contenuti, ma una comunicazione infelicemente formulata è inevitabilmente negativa, indipendentemente dall'apprezzabilità del proprio oggetto e degli interventi contemplati. Il vizio di formulazione, immancabilmente, mina alla radice la riuscita ed il successo dell'intero processo comunicativo.

Al di là delle tecniche per così dire redazionali, anche le tecniche di divulgazione rivestono grande importanza al fine di favorire l'intelligenza delle comunicazioni. Rodotà sottolinea che

Non c'è mai stato un paradiso di certezze testuali per i cittadini...Ma le cose sono cambiate in peggio, e ognuno di noi, non solo il semplice cittadino, ma anche il professionista, il funzionario, lo stesso parlamentare, incontra difficoltà crescenti. I problemi sono sempre e solo due: l'oscurità dei testi e i problemi della divulgazione<sup>44</sup>.

Analogamente ai fenomeni di pubblicizzazione e di osservanza delle leggi, quindi, anche la conoscenza dei messaggi delle istituzioni e della pubblica amministrazione ed il rispetto delle prescrizioni in essi contenute non può avere luogo in assenza di formulazione rispettosa dei destinatari

<sup>42</sup> *Ibid.*, p. 142.

<sup>43</sup> H. G. Gadamer, *Verità e metodo*, (1960), trad. it. a cura di G. Vattimo, Milano, Bompiani 1990, p. 341.

<sup>44</sup> Intervento di Stefano Rodotà al Convegno dedicato al linguaggio della divulgazione tenutosi a Roma nel 1983 presso l'Accademia dei Lincei.

e di diffusione<sup>45</sup>. La scelta dei mezzi o canali ritenuti di volta in volta più idonei alla diffusione dei messaggi istituzionali si fonda sull'assunto che «la comunicazione a pioggia», che cade su pubblici indistinti sotto forma di un unico messaggio e con qualsiasi mezzo, è foriera di solo rumore. Il piano di comunicazione elaborato annualmente dal singolo ente deve contemplare per ogni iniziativa di comunicazione il medium più efficace per il pubblico target specifico della stessa, cercando di conciliare gli obiettivi con il budget disponibile. L'assoluta oscurità del testo del messaggio, al pari della sua mancata divulgazione, rappresenta un ostacolo insormontabile alla conoscenza ed alla comprensione della volontà e dell'azione istituzionale. D'altronde, vero è che l'oscurità del testo è in grado di rendere di fatto inaccessibili messaggi regolarmente trasmessi e propagati.

Altro punto fermo è dato dal fatto che, seppur nel rispetto delle regole del buon senso e del parametro della chiarezza, i messaggi formulati dalle pubbliche amministrazioni e diretti ai cittadini devono essere in grado di attirare e tener viva l'attenzione di questi ultimi intorno a problemi, ed a soluzioni di problemi, specifici di interesse generale. Detto altrimenti, in un clima di concorrenza sempre più serrata tra enti e istituzioni locali, un messaggio nitido e diretto sarà efficace se sarà capace di catturare, di colpire l'uditorio, distinguendosi nel mare magnum delle comunicazioni istituzionali. Il linguaggio semplice, diretto, nitido e concreto, ovvero vicino all'esperienza ed ai bisogni dei cittadini, disporrà favorevolmente questi ultimi all'ascolto ed alla collaborazione.

Trasmettere con chiarezza un messaggio dal contenuto nitido, che isoli dal perenne rumore comunicativo in cui tutti noi siamo immersi, significa aver adottato le tecniche giuste e un giusto e ben calibrato linguaggio<sup>46</sup>.

Bando, quindi, a messaggi noiosi, tediosi e piatti; una buona strategia di comunicazione deve prevedere anche questo.

Calvino parla del burocratese come di una piaga tipica dell'ammini-

<sup>45</sup> Analogamente a quanto stabilito dalla Corte Costituzionale con la sentenza rivoluzionaria n.364 del 1988, pubblicata nella «Gazzetta Ufficiale» del 30 marzo 1988, 1° serie speciale Corte Costituzionale, (ridimensionatrice della portata dell'antica massima giuridica secondo cui nessuno può addurre a propria discolta l'ignoranza della legge – *ignorantia legis non excusat*), anche l'intrinseca oscurità e la mancata diffusione tra i destinatari dei messaggi prodotti da istituzioni, enti, pubbliche amministrazioni possono rappresentare un'esimente per tutti quei cittadini che non agiscono in modo conforme alla volontà pubblica espressa in tali messaggi. La chiarezza e la semplicità dei documenti amministrativi non sono solo, quindi, un sintomo di attenzione verso i cittadini, ma diventano elementi che incidono definitivamente sulla legittimità formale degli stessi.

<sup>46</sup> A. Rovinetti, *La comunicazione politica: strategie, obiettivi, finalità*, in *I democratici di sinistra e la comunicazione politica. Bologna 2004*, a cura di A. Rovinetti, Bologna, Editrice Moderna 2004, p. 20.

strazione pubblica italiana. La critica dell'autore, pubblicata sul «Giorno» del 3 febbraio 1965, all'interno del dibattito sul cosiddetto «italiano tecnologico», si staglia contro quella che egli stesso definisce «l'antilingua», ovvero contro il decadimento dell'italiano sotto i colpi della burocrazia (e della politica), preoccupata unicamente della retorica, della forma aulica<sup>47</sup>. I testi amministrativi risultano appesantiti e difficili da comprendere, sia per il fatto di usare più parole del necessario, sia per il fatto di impiegare termini di uso non comune. Detto altrimenti, in questi testi, all'allargamento formale notevole non corrisponde un aumento consistente di informazione; esso, pertanto, si rivela non solo inutile, ma addirittura dannoso all'efficacia del testo. In essi prende forma ciò che l'autore appella appunto antilingua<sup>48</sup>. Il linguaggio burocratese costituisce uno strumento di identificazione del dipendente pubblico nel suo ruolo. I burocrati, sostiene Calvino, temono di usare parole che abbiano di per sé un significato, quasi che queste siano capaci di desautorarli dalle proprie funzioni, dalle proprie posizioni di potere; e Gramsci ricorda che il vizio nazionale di parlare in modo incomprensibile deriva dal fatto che «A differenza dei funzionari francesi e inglesi, che scrivono per il popolo, quelli italiani scrivono per i propri superiori»; dunque, la burocrazia, forza consuetudinaria e conservatrice per eccellenza, ha un carattere di casta<sup>49</sup>.

Questa paura, questo «terrore semantico» immotivato sfocia in un abuso di vocaboli, intrinsecamente privi di senso, in un costante allontanamento dei significati. Anche Dardano spiega la volontà di non farsi capire con mire egoistiche di prestigio e potere<sup>50</sup>. Nel commento di Calvino si legge «La motivazione psicologica dell'antilingua è la mancanza di un vero rapporto con la vita...dove trionfa l'antilingua la lingua viene uccisa». *Au contraire*, l'autenticità della lingua sta nel possedere ed esprimere una pienezza «esistenziale», poiché essa ha e mantiene un rapporto immediato con le cose concrete di cui parla; la vera lingua non astraie da, ma alimenta la realtà che descrive. È inconfutabile che lo straniamento della scrittura è uno dei tratti che distinguono la comunicazione scritta da quella orale, più spontanea, più immediata e direttamente collegata agli eventi; ciò nonostante, la lingua vera assottiglia questo velo di mediatezza ed alienazione, rendendo viva la comunicazione scritta.

<sup>47</sup> Il commento di Italo Calvino pubblicato nel «Giorno» fu poi raccolto nel libro di Calvino, *Una pietra sopra*, Torino, Einaudi, pp. 122-124, e ristampato quasi per intero in P. V. Mengaldo, *Il Novecento*, Bologna, Il Mulino 1994, pp. 277-280.

<sup>48</sup> Calvino conia un neologismo; la sua provocazione verrà accolta in T. De Mauro, *Il dizionario della lingua italiana*, Torino, Paravia 2000, che definisce antilingua un modo di esprimersi burocratico, oscuro.

<sup>49</sup> A. Gramsci, *Letteratura e vita nazionale*, Roma, Editori Riuniti 1977, p. 120.

<sup>50</sup> M. Dardano, *Il linguaggio dei giornali italiani*, Roma-Bari, Laterza 1973, pp. 185-188.

L'intervento di Calvino è una replica all'intervento di Pasolini (animato da un sentimento contraddittorio verso il linguaggio aziendale e pragmatico) a favore dell'italiano tecnologico. L'utilizzo di linguaggi tecnici, frutto delle moderne macchine e del progresso industriale e scientifico, è positivo solo se si innesta sulla lingua; in tal caso, esso aggiunge una «area di espressività», fornendo metafore ed espressioni utilizzabili anche nella lingua comune, e facendo della stessa una lingua strumentalmente moderna. Il lessico tecnologico è un fenomeno positivo se è sinonimo di conquista di nuove categorie lessicali, di un ordine più preciso, di strutturazione più funzionale del pensiero attraverso la frase. Se il linguaggio tecnologico, di per sé comunicativo, strumentale, massificatore, livellatore ed omologatore degli usi diversi (si pensi alla sopraffazione nell'Italia del secondo Novecento di usi locali e parole dialettali), si fonde, invece, con l'antilingua, divenendo provvista di sostantivi astratti, esso stesso perde il proprio significato.

In effetti, l'abitudine di cercare, specialmente per le cose di uso più comune, la formula più astratta e pomposa, ossia quella più lontana dall'uso della gente, e la consuetudine di esprimersi in modo terribilmente contorto sono una costante della burocrazia e della politica italiana. L'antilingua contagia e corrode l'italiano ed offusca irrimediabilmente la comunicazione. Essa rappresenta un ostacolo per l'accessibilità di qualsiasi formula scritta o orale, prodotta in veste ufficiale da un qualsiasi responsabile di uffici e servizi pubblici. Per comunicare in maniera comprensibile occorre fare uso dell'autentica lingua italiana, quella che chiama le cose con il loro nome, con parole umili ma precise e chiare. E questa verità acquista maggiore vigore laddove si comunica con un pubblico di gente comune, non specializzato.

L'antilingua rischia di penalizzare l'italiano, allontanandolo dalla modernità, perché fa dello stesso una lingua non traducibile e priva di profondità espressiva (entrambi requisiti necessari per definire e distinguere una lingua dalle altre). La lingua italiana è una lingua «agile, ricca, liberamente costruttiva, robustamente centrata sui verbi, dotata di una varia gamma di ritmi nella frase»; essa non è solo lingua letteraria (alta, inaccessibile), né burocratese (lingua asfittica composta di forme e formule distanti dalla comunicazione reale).

In realtà, oggi, a distanza di quaranta anni, non solo le osservazioni calviniane sono ancora valide ed attualissime, ma la sfida dell'italiano *versus* il burocratese ha finalmente preso una giusta piega, nel senso che ai timori ed alle preoccupazioni di pochi (della classe intellettuale) si sono sostituiti la consapevolezza e l'interesse di molti (le Istituzioni stesse) verso un problema che coinvolge ed appassiona.

In particolare, la sensibilità sviluppata in questo ultimo decennio intorno alla «nuova questione linguistica» ed alla semplificazione del linguaggio

degli atti amministrativi è espressione di una coscienza sempre più alta della strumentalità di tali interventi ai fini democratici.

Le riflessioni di Calvino conservano tutta la loro consistenza, dal momento che le logiche recondite che sottendono ad una comunicazione poco chiara sono sempre le stesse.

.....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<sup>51</sup>.

L'ideale linguistico per Calvino, e per noi oggi, è «un italiano il più possibile concreto e il più possibile preciso. Il nemico da battere è la tendenza degli italiani a usare espressioni astratte e generiche...»<sup>52</sup>. È scientificamente provato, infatti, che gli uomini capiscono e memorizzano più facilmente le parole di significato concreto rispetto a quelle di significato astratto, vago ed indeterminato. Tutto ciò è diretta conseguenza del contributo, in termini di visualizzazione mentale del concetto rappresentato, che il primo genere di termini apporta.

Non può sottacersi come la «questione linguistica» sia stata un aspetto importante nella storia della Italia repubblicana. Invero, tra gli obiettivi prefissi agli albori della Repubblica, c'era anche quello di fondare una nuova pratica linguistica pubblica. In sede di Costituente, «la lingua è stata lo strumento primo della chiarificazione del pensiero e, al tempo stesso, il pensiero ha trovato nella lingua la strada maestra della ricerca e della conoscenza»<sup>53</sup>. I *Principi fondamentali* della Costituzione (artt.1-12) sono un esempio di limpidezza lessicale, semplicità sintattica e vigore stilistico; sono la prova della convergenza dei costituenti sulla posizione pro chiarezza e trasparenza di Calamandrei, della scelta per una scrittura agile, rigorosa, semplice, chiara ed altamente democratica<sup>54</sup>. Nel caso del linguaggio giuridico ed amministrativo, i principi della semplicità e della chiarezza possono e devono virtuosamente armonizzarsi con quelli della complessità e della precisione; si tratta indubbiamente di un impegno gravoso

<sup>51</sup> Intervento di Italo Calvino nella «Domenica del Corriere», febbraio 1978.

<sup>52</sup> I. Calvino, *L'italiano, una lingua tra le altre lingue*, in «Rinascita», supplemento «Il contemporaneo», 30 gennaio 1965.

<sup>53</sup> V. Deon, *Una lingua democratica. La lingua della costituzione*, in *Atti del 29° Congresso della Società di linguistica italiana. La lingua d'Italia: usi pubblici e istituzionali*, a cura di G. Alfieri, A. Cassola, (Malta, 3-5 novembre 1995), Roma, Bulzoni 1998, pp. 195-211.

<sup>54</sup> P. Calamandrei, *Della cosiddetta oratoria forense*, in P. Calamandrei, *Elogio dei giudici scritto da un avvocato*, Firenze, Ponte alle Grazie 1989, pp. 69-104.

e difficile, ma, come dimostrano le disposizioni costituzionali, non impossibile. La comunicazione di un'istituzione o di un'organizzazione pubblica non può contravvenire al dettato dell'art. 3 della Carta, non può costituire un ostacolo alla libertà ed alla parità dei cittadini. Dottrina e giurisprudenza, pur prescrivendo l'utilizzo esclusivo di un mezzo fisico cartaceo (o elettronico) piuttosto che orale, lasciano carta bianca ai burocrati in merito alla forma linguistica dei provvedimenti amministrativi. Anche il giurista Guarino osserva che, anche laddove sia obbligatorio lo scritto, «non è generalmente vincolato il modo di essere dello stesso»<sup>55</sup>. La necessità di adottare un linguaggio chiaro per rendere i messaggi decifrabili al pubblico deriva, in sostanza, dal fatto che

language is a peculiarly human way of being together and serves to place some matters out in the open between interlocutors....in public space...and flourishing public space is essential to democracy<sup>56</sup>.

In breve, la sussistenza di una democrazia è subordinata, tra l'altro, alla costruzione di insopprimibili «luoghi di condivisione» che richiedono sforzi empatici di codificazione. Il linguaggio della comunicazione deve permettere la comprensione delle materie trattate, onde facilitare in concreto la gestione partecipata (*co-governance*) della *res pubblica*.

La chiarezza della comunicazione non è, in tale prospettiva, un'opzione aggiuntiva...l'idea fissa di alcuni linguisti, ma una caratteristica intrinseca del sistema di garanzia che fonda il rapporto tra i cittadini e lo Stato<sup>57</sup>.

I difetti che ancora oggi contraddistinguono il linguaggio utilizzato dalle istituzioni, per contro, rischiano di creare nuove élites, di emarginare una gran parte di cittadini dal *public affair management* e di lasciare nella completa o parziale ignoranza circa diritti e doveri fasce ampie di popolazione. Questa derivazione etica della comunicazione pubblica fa sorgere in capo a tutti i protagonisti della stessa il diritto a capire ed il dovere di farsi capire.

<sup>55</sup> G. Guarino, *Atti e poteri amministrativi*, Milano, Giuffrè 1994, p. 167.

<sup>56</sup> J. G. Gunnell, *The language of democracy and the democracy of language*, in AA. VV., *Governance as social and political communication*, edited by Henrik P. Bang, New York, Manchester University Press 2003, p. 168.

<sup>57</sup> M. Vedovelli, *La comunicazione pubblica e sociale in italiano: presupposti socio-linguistici della ricerca per l'Enel*, in Dante, *il gendarme e la bolletta: la comunicazione pubblica in Italia e la nuova bolletta Enel*, a cura di T. De Mauro, M. Vedovelli, Bari, Laterza 1999, p. 62.

... in una democrazia che voglia essere tale anche negli strumenti che determinano le identità e i rapporti fra i soggetti, farsi comprendere e poter comprendere ciò che viene comunicato rientra nei doveri e diritti dei cittadini <sup>58</sup>.

Pertanto, i dipendenti pubblici che comunicano con i cittadini devono acquisire una duplice competenza: una sulle materie trattate ed una sul modo di oggettivarle, una sui contenuti tecnici dei testi ed una sulle tecniche di comunicazione. Insomma, i dirigenti ed i funzionari degli enti pubblici, in ottemperanza ad un dovere morale verso se stessi ed il popolo, devono cessare di usare ed abusare di un codice di comunicazione scritta difficile, ostico, criptico; devono affinare le proprie competenze tecnico-linguistiche e dotarsi di strumenti comunicativi complessi, ma al contempo semplici e chiari, che si adattino alla situazione contingente in cui il testo amministrativo viene prodotto e diffuso (flessibilità relazionale). La lingua italiana permette, infatti, di giocare con il linguaggio per plasmarlo sull'*hic et nunc*; essa gode di una flessibilità che la rende adattabile ad ogni utilizzazione, anche quella più specialistica. Rovere ha screditato l'ipotesi che il linguaggio tecnico-specialistico si differenzi dalla lingua comune per il tratto della monosemia, ovvero l'univocità significativa dei termini; le parole polisemiche fanno parte, quindi, del repertorio di entrambi e consentono un ampio margine di scelta e di combinazioni <sup>59</sup>. La correzione dello stereotipo negativo lungamente attribuito all'attività svolta dalla pubblica amministrazione di creare inutili barriere burocratiche nei confronti delle necessità, delle esigenze e dell'azione dei cittadini è precipuamente affidato a coloro che, direttamente o indirettamente, entrano in contatto con l'utenza. Attraverso il ridimensionamento dello scarto linguistico, costoro possono contribuire a sviluppare una nuova concezione della burocrazia, che prenda le distanze dall'idea classica di pesantezza e nebulosità <sup>60</sup>. L'oscurità può solo generare discriminazione; il linguaggio è sempre un problema di democrazia sostanziale, onde le articolazioni della pubblica amministrazione devono servirsi di un linguaggio comprensibile da tutti.

Una riflessione a parte merita senz'altro lo sviluppo del fenomeno della comunicazione on line, che accentua sensibilmente l'esigenza di semplicità. Il monitor del computer è poco adatto alla lettura, la rende ben presto oltremodo faticosa per il fatto che, legato come è alla proiezione di

<sup>58</sup> *Ibid.*, p. 82.

<sup>59</sup> G. Rovere, *Verbi comuni in contesti tecnici*, in *Lezikalische Analyse romanischer Sprachen*, a cura di G. Rovere, Ch. Schwarze, Tübingen, Max Niemeyer Verlag 1996, p. 102.

<sup>60</sup> F. Rimoli, *Le riforme*, Roma-Bari, Laterza 2002, p. 37 e ss. L'autore spiega come il termine stesso burocrazia sia un francesismo linguistico equivalente a «dominio degli uffici» (*bureaux*) ed abbia sempre assunto un connotato dispregiativo, evocando «montagne cartacee, oscuri corridoi, incubi persecutori e angosciosi smarrimenti».

fasci luminosi su uno schermo, induce una rapida diminuzione della capacità di concentrazione del lettore. Lo schermo, inoltre, non ha la portabilità, né la tattilità del libro; è freddo e distaccato. In sostanza, la scrittura web ha una scarsa leggibilità fisica. La lettura di un testo a video è, quindi, molto diversa da quella di un testo cartaceo: la limitata dimensione dello schermo richiede spiccata brevità e chiarezza. Inoltre, alcuni fattori tipici di questa nuova forma di comunicazione, come i costi di connessione alla rete e la refrattarietà di alcune fasce di cittadini di fronte alle nuove tecnologie, portano alla ribalta esigenze di snellezza, velocità, essenzialità dell'informazione. Infine, «la natura ipertestuale dei web» e, quindi, il passaggio da una lettura lineare ad una di tipo circolare, costringe «ad una scrittura profonda ed espansa che richiede una progettazione lunga ed accurata»<sup>61</sup>. L'ipertesto determina concretamente un'autentica rivoluzione dell'abituale percorso di lettura del testo. Le forme elettroniche virtuali originano una nuova economia della lettura e della scrittura.

In un libro, i paragrafi, le pagine e i capitoli si susseguono secondo un ordine preciso e immutabile. Un documento digitale, invece, ha una struttura a grappolo. Si possono ordinare in modo diverso blocchi di informazione, espandere frasi....<sup>62</sup>.

La scrittura sequenziale pone in sequenza le frasi, i paragrafi, i capitoli e prevede che anche il lettore, idealmente, segua la stessa sequenza predisposta dall'autore. La scrittura multisequenziale (o circolare), invece, concepisce e presenta il testo come composto da blocchi collegati tra loro secondo nessi molteplici che prefigurano molteplici percorsi di lettura; è sicuramente molto più dispersiva della scrittura tradizionale<sup>63</sup>.

In altri termini, l'ipertesto fornisce un sistema infinitamente ricentrabile il cui punto di focalizzazione transitorio dipende dal lettore...chi usa l'ipertesto fa dei suoi interessi il principio organizzativo effettivo (o centro) dell'indagine che sta svolgendo<sup>64</sup>.

<sup>61</sup> E. Simonetti (a cura di), *Guida alla scrittura istituzionale on line. Web-writing (ovvero scrivi come navighi)*, Strumenti, 2, 2003, p. 144, disponibile al sito [www.urp.it](http://www.urp.it)

<sup>62</sup> A. Lucchini, *Scrivere. Una fatica nera. Consigli pratici per la comunicazione scritta al lavoro*, p. 187, disponibile al sito [www.comuniconline.it/scrivere.html](http://www.comuniconline.it/scrivere.html)

<sup>63</sup> Cfr. G. Cosenza, *Semiotica dei nuovi media*, Roma-Bari, Laterza 2004, pp. 98-115.

<sup>64</sup> G. P. Landow, *Ipertesto. Il futuro della scrittura*, Bologna, Baskerville 1993, p. 15. In merito alla nozione di centro nell'ipertesto, l'autore, argomenta che «...poiché nell'ipertesto quel centro è sempre un centro virtuale, temporaneo e decentrabile – creato in altri termini soltanto dall'atto di leggere quel particolare testo – esso non tiranneggia mai altri aspetti della rete alla maniera di un testo stampato...nell'ipertesto la centralità risiede nella mente dell'osservatore...la centralità esiste nell'ipertesto soltanto come qualcosa di evanescente». Citando Richard Rorty, osserva inoltre che l'aboli-

Il testo elettronico è un testo disperso, non unitario, non definitivo, dinamico, instabile, incompiuto, non autosufficiente. L'assenza di una gerarchia fissa, di linearità e sequenza, e la frammentazione dell'ipertesto producono una gamma potenzialmente illimitata di soluzioni testuali che nulla ha a che vedere con l'entropia o l'anarchia. Si prospetta il concetto di struttura testuale aperta, secondo la quale gli scrittori dovranno imparare a vedere i loro testi come una struttura di possibili strutture in balia del potenziato potere dei lettori<sup>65</sup>. La pianificazione della scrittura web, in sintesi, è più complessa proprio perché si fa carico di organizzare varie sequenze di lettura. Il web ha, invero, dinamiche diverse dal mezzo cartaceo, presenta vincoli e opportunità differenti, richiede una differente modalità di organizzazione delle informazioni, più immediata e intuitiva, un linguaggio diretto ed uno stile marcatamente asciutto e coinvolgente, che consentano un *surfing* non problematico: condizioni queste che hanno influito positivamente sul linguaggio delle pubbliche amministrazioni rendendolo più semplice e vicino ai cittadini<sup>66</sup>.

Anche in questo caso, ovviamente, il presupposto ineliminabile è l'utilizzo di un codice linguistico condiviso, che permetta a tutti gli interlocutori di interagire efficacemente senza fraintendimenti, in una sorta di armonia comunicativa o «risonanza cognitiva»<sup>67</sup>.

La parola scritta, che fornisce indicazioni all'utenza, interessa il web in due modi distinti ma combinati: direttamente, tramite termini del linguaggio verbale, indirettamente, attraverso il linguaggio delle immagini e/o dei segni simbolici. «L'ipertesto denota un mezzo di informazione che collega informazioni verbali e non verbali»; «l'ipertestualità comporta inevitabilmente una percentuale di informazione non verbale molto più alta rispetto alla stampa»<sup>68</sup>. Le parole devono essere usate per comunicare all'utenza le informazioni sull'architettura del sito (per chi è, a cosa serve, come si ottiene l'informazione desiderata). A tale scopo, occorre insistere sulla disposizione delle parti informative e sulle forme di manifestazione delle parole, piuttosto che sull'esplicitività del testo.

zione di ogni scala gerarchica ha in sé una portata democratica, che esalta la conversazione ed il dialogo anziché la scoperta della verità oggettiva. Questo spirito democratizzante è effetto della disseminazione di potere prodotto dalla diffusione delle tecnologie dell'informazione.

<sup>65</sup> J. D. Bolter, *Writing Space: The Computer in the History of Literacy*, Hillsdale, Lawrence Erlbaum 1990, p. 144.

<sup>66</sup> L'espressione è presa in prestito da Lucchini, *op. cit.*, p. 194.

<sup>67</sup> L'espressione è tratta da N. Cattapan, *Architettura dell'informazione e scrittura nei siti dell'amministrazione pubblica*, p. 4, disponibile al sito [www.italianoscritto.com](http://www.italianoscritto.com)

<sup>68</sup> G. P. Landow, *op. cit.*, p. 6 e p. 54. Le componenti visive della scrittura a stampa, spiega Landow, consistenti in spaziatura tra le parole, capoversi, varietà di stili tipografici, dimensioni dei caratteri, ecc... sono ben poca cosa rispetto agli elementi visivi e grafici di cui sono colmi i testi elettronici.