

UN CONVEGNO E UN LIBRO

*Angela Ferrari*¹

Venerdì 25 novembre 2022, a Bellinzona (CH), nel palazzo delle Orsoline, Aula del Gran Consiglio, ha avuto luogo un convegno il cui obiettivo consisteva nel riflettere sulla comunicazione delle istituzioni con i cittadini durante i primi due anni della pandemia in Ticino. Il convegno è stato organizzato dall'Istituto di italianistica dell'Università di Basilea diretto da Angela Ferrari, e si è avvalso del sostegno della Repubblica e Cantone del Ticino e del Forum per l'italiano in Svizzera.

Alla presenza di tre membri del Governo, i Consiglieri di Stato Manuele Bertoli (Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport), Raffaele De Rosa (Dipartimento della sanità e della socialità) e Christian Vitta (Dipartimento delle finanze e dell'economia), che hanno aperto i lavori, si sono espressi i ricercatori dell'Università di Basilea, inquadrati dalle riflessioni di Jean-Luc Egger della Cancelleria federale di Berna e di Ivano Vanolli del Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato.

Da questo convegno è nato un volume *open access* che uscirà nella primavera del 2023 per le Edizioni Casagrande. Il volume, intitolato *La comunicazione istituzionale in Ticino durante la pandemia, con uno sguardo ai Grigioni*, non si limita a registrare i contenuti degli interventi orali proposti nel palazzo del Governo, ma li amplia e li completa con altri saggi che affrontano altre tematiche e altri tipi di testo istituzionali, ragionando sull'intera Svizzera italiana, dunque Cantone Ticino e Cantone dei Grigioni.

Qui di seguito l'*Introduzione*, scritta da Angela Ferrari:

“Riflettere sulla comunicazione istituzionale in Ticino in tempo di pandemia, tra politica, amministrazione e lingua

Il volume presenta i risultati di una ricerca finanziata dal Fondo nazionale Svizzero per la Ricerca Scientifica che verte sulla qualità della comunicazione delle istituzioni con i cittadini in Ticino durante i primi due anni della COVID² con uno sguardo ai Grigioni.

¹ Università Di Basilea; <https://ror.org/02s6k3f65>

² “Del COVID” o “della COVID”? L'Accademia della Crusca e la Cancelleria federale preferiscono il femminile per una questione filologica, perché di fatto la parola sottintesa, quella a cui rinvia la *d* finale di COVID, è *disease*, cioè malattia, e malattia è una parola femminile: COVID è l'acronimo di *CO*rona*VI*rus

Questa ricerca fa parte di un progetto più ampio che affronta la comunicazione istituzionale elvetica in lingua italiana (Berna, Bellinzona, Coira), e che vuole affrontarla non dal punto di vista quantitativo – cosa che è già stata fatta egregiamente da Verio Pini nel suo bel volume³ –, ma dal punto di vista qualitativo. L'obiettivo del progetto generale è dunque chiedersi non quanto parlino e scrivano in italiano le istituzioni svizzere in un paese plurilingue, ma come lo facciano.

Il periodo preso in considerazione dall'analisi di cui qui si registrano i risultati va da febbraio 2020 a marzo 2022, e può essere riassunto mettendo in fila qualche data significativa. Riguardo alla cosiddetta prima fase, emergono queste date: il 25 febbraio 2020, primo caso di persona diagnosticata positiva al coronavirus in Ticino; l'11 marzo, proclamazione dello stato di necessità; i giorni tra il 19 e il 23 marzo, decisione di lockdown totale; il 4 maggio 2020, uscita dalle finestre di crisi. La seconda fase inizia nell'autunno del 2020, e sfocia nel gennaio-febbraio 2021 nella campagna vaccinale ad ampio raggio, a cui seguono poi i periodi dei vari richiami. Naturalmente, per tutti noi queste date, questi fatti non sono solo date, non sono solo fatti. La crisi sanitaria è stata inaspettata, eccezionale, violenta, caratterizzata da un'evoluzione rapida; tornano alla mente le paure, l'isolamento, le incertezze, le restrizioni della nostra libertà⁴.

In questa situazione, anche alla luce di quello che sta succedendo in Italia e nella Svizzera interna – con tutte le code polemiche che ci sono state –, alle autorità politiche e alle istituzioni ticinesi in generale è subito chiaro che bisogna prestare un'attenzione assoluta alla comunicazione con i cittadini. Come ci ricorda il Consigliere di Stato Christian Vitta, che in quel periodo presiedeva il Consiglio, in una conferenza rivolta a un gruppo di apprendenti giornalisti, gli obiettivi che il Governo si prefigge di raggiungere sono fondamentalmente tre: informare, guidare, trasmettere fiducia. Per quanto riguarda l'informazione, si cerca di fare in modo che sia regolare e continua, che le scelte delle autorità siano il più possibile accompagnate dalle loro motivazioni, che si evitino i fraintendimenti, che si debba collaborare con i media. Quanto alla guida dei cittadini, occorre configurarsi come un punto di riferimento solido, bisogna fare in modo che si parli con una sola voce, si deve cercare di anticipare i fatti, occorre fare in modo che i cittadini sentano che tutto quello che viene messo in opera fa parte di un piano generale, che c'è insomma una regia globale e competente. Per quanto riguarda la fiducia, è fondamentale trasmetterla, ma senza, in un difficile equilibrio, rassicurare troppo. E allora ci vogliono affidabilità, coerenza, autorevolezza, credibilità. Per tutto questo, ci vogliono empatia, sensibilità, partecipazione e coinvolgimento.

Ora – e ci avviciniamo ai contenuti del libro – è evidente che non si può né informare né guidare né trasmettere fiducia ai cittadini se non si comunica in modo adeguato. In linguistica, con una metafora che è diventata un tecnicismo della disciplina, quando la comunicazione è adeguata rispetto al contesto, si parla di “comunicazione felice”. Nel contesto sanitario a cui facciamo riferimento, un ingrediente fondamentale della felicità comunicativa è la chiarezza.

Ma quand'è che un testo è chiaro? Va subito detto, ed è un'ovvietà, che il giudizio relativo alla chiarezza è in funzione dei destinatari. Nei saggi proposti nel volume, si ragiona

Disease. Nei saggi qui proposti prevale il femminile, anche se di fatto nella società circolano entrambe le forme, con una netta preferenza del maschile nel parlato.

³ Pini, 2018.

⁴ Per una narrazione più precisa condita di testimonianze dirette rimando volentieri al volume dei giornalisti Marco Bazzi e Andrea Leoni (Bazzi-Leoni, 2020).

generalmente pensando a destinatari con capacità di lettura per così dire normali e con un'istruzione da media a medio alta: la comunicazione delle istituzioni con i cittadini con difficoltà di lettura dovute a patologie o condizioni fisiche, psicologiche, sociali o culturali non è tuttavia stata dimenticata: la affrontano Michela Luraschi e Martina Oleggini attive nel quadro della Pro Infirmis, un'associazione di pubblica utilità apolitica e aconfessionale attiva in tutta la Svizzera, che offre consulenza e sostegno alle persone con disabilità fisiche, mentali e psichiche. Fatta questa doverosa precisazione, si può dire che un testo è chiaro «se i suoi contenuti sono ben riconoscibili e interpretabili da parte del destinatario e se la loro concatenazione logica rispetta uno sviluppo coerente e graduale rispetto alle conoscenze pregresse del destinatario e alle sue aspettative di conoscenza dell'argomento trattato»⁵. È noto che queste caratteristiche non si applicano tuttavia sempre alla lingua delle amministrazioni pubbliche; anzi, vale spesso il contrario. La questione è stata sviscerata in Italia, sin dagli anni Ottanta, grazie anche all'impegno e alla guida di linguisti del calibro di Tullio De Mauro, che ha combattuto per anni contro l'oscurità del linguaggio normativo e amministrativo della vicina Penisola. E, come ci si può aspettare, ha investito anche la comunicazione istituzionale relativa alla COVID. Credo che siano note a tutti le polemiche che ci sono state in Italia a questo riguardo. Ancora recentemente, nell'estate del 2022, l'Accademia della Crusca è intervenuta pubblicamente con un comunicato – poi rimbalzato nei diversi giornali – per denunciare la lingua farraginoso di una circolare del 5 agosto del '22 su COVID e scuola scritta dall'Istituto superiore di sanità, Ministeri della Salute e dell'Istruzione. L'Accademia non ha esitato a parlare di «un atteggiamento assolutamente refrattario alla buona comunicazione».

Sullo sfondo della realtà e delle polemiche italiane, la ricerca di cui qui si presentano i risultati è andata a osservare la situazione relativa all'italiano elvetico, con particolare attenzione al Ticino e ai Grigioni. A questo fine, è stato riunito un corpus rappresentativo di testi appartenenti a tipi diversi: testi informativi (comunicati stampa, schede informative, domande frequentemente poste (FAQ)); testi normativi (leggi e ordinanze); testi tratti dai social media (Twitter, Facebook, Instagram); conferenze stampa, con un'apertura ai giornali. Tutti questi testi sono stati analizzati in modo sistematico. Sotto la lente dell'indagine sono finite tutte le caratteristiche che la letteratura sull'argomento considera sintomatiche della loro adeguatezza comunicativa, guardando in particolare ma non solo alla chiarezza. Si sono osservati il lessico, la sintassi, la punteggiatura e la struttura testuale nei suoi molteplici aspetti. I risultati delle analisi capillari che sono state effettuate sono distribuiti in 13 articoli, raggruppati in tre sezioni: la prima si concentra sulla qualità dei testi normativi pubblicati a livello cantonale e federale; la seconda affronta precipuamente il tema della chiarezza dei testi con finalità informativa (comunicati stampa, schede informative, FAQ), con un'incursione nei testi in linguaggio semplificato realizzati da Pro Infirmis per il Cantone Ticino; nella terza sezione lo sguardo si sposta su come le diverse fasi della pandemia sono state raccontate dai principali giornali ticinesi e sui social media istituzionali del Cantone. Questo ampio insieme di studi è preceduto e inquadrato da un intervento di carattere generale di Ivan Vanolli, capo ufficio del Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato, che fa il punto sulle strategie comunicative del Governo in quei primi difficili due anni, strategie decise di fatto giorno per giorno, sotto la spinta della concitazione con cui si sono presentati via via avvenimenti e decisioni politico-sanitarie.

⁵ *Guida alla redazione* (2012: 15).

Sia per quanto riguarda gli aspetti più pragmatici, sia per quanto concerne la lingua, la comunicazione istituzionale ticinese in materia di COVID è stata, come mostrano gli studi proposti, molto buona, a tratti ottima. Al Governo, al Gran Consiglio, al medico cantonale Marco Merlani, ai funzionari preposti alla sua gestione va il ringraziamento di tutte e di tutti. Che questa qualità ci sia stata era, ed è, abbastanza evidente anche a un primo sguardo, in particolare se si tiene sullo sfondo il paragone con quanto è avvenuto in altre realtà europee e mondiali. Ma un conto è un'impressione, un altro conto è una prova provata. È a questa che mirano i saggi raccolti nel volume, sulla base dei metodi e degli strumenti della scienza linguistica attuale. Questo, come si potrà vedere, non significa naturalmente – e sarebbe curioso se lo fosse – che tutto sia perfetto: qualche scivolone grammaticale, qualche tributo stilistico che l'italiano elvetico paga al plurilinguismo istituzionale non è mancato. Ma quanto alla adeguatezza comunicativa e alla chiarezza non c'è davvero nulla da eccepire, ed è questo che conta, che contava fattualmente nella situazione che abbiamo vissuto, e che conta qui come criterio prioritario di analisi e di valutazione.

Questa miscellanea di studi si avvale delle riflessioni introduttive dei Consiglieri di Stato Manuele Bertoli, Raffaele De Rosa e Christian Vitta. È la voce di tre politici che in quel difficile periodo governavano il Cantone Ticino, e che qui tornano sugli avvenimenti e sulle decisioni che lo hanno caratterizzato: con il piglio analitico di chi ora può ormai guardare indietro, ma anche con l'emozione di chi quei due primi anni di pandemia li ha vissuti in prima linea.”

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Bazzi M.-Leoni, A. (2020), *Pandemia. Il virus che ha fermato il Ticino*, Armando Dadò, Locarno.
- Guida alla redazione degli atti amministrativi* (2012), Istituto di teorie e tecniche dell'informazione giuridica e Accademia della Crusca, Firenze.
- Pini V. (2018), *Anche in italiano! 100 anni di lingua italiana nella cultura politica svizzera*, Casagrande, Bellinzona.