



EAPC blog

GENERAL

## Obrint finestres: "L'administració que comunica", a càrrec de Toni Aira

🕒 15 de novembre de 2016 👤 XARXES 💬 25 COMENTARIS



Divendres passat es va dur a terme la quarta de les cinc sessions del cicle "Obrint finestres: reptes de l'Administració pública al segle XXI", amb el títol de "L'administració que comunica" a càrrec d'Antoni Aira, doctor en comunicació política, professor de comunicació política institucional a la Universitat Pompeu Fabra i autor de diversos llibres, un

dels quals sobre la comunicació de les institucions públiques, publicat a l'editorial de la Universitat Oberta de Catalunya.

La sessió del professor Aira ha abordat les principals temàtiques vinculades a la comunicació institucional i ha qüestionat tant el rol que hi juguen els servidors públics com el tipus de comunicació que es duu a terme. Així, durant tota la conferència, s'han dibuixat els principals reptes que fan referència a la comunicació institucional.

– Totes les institucions comuniquen: és una obvietat que qualsevol institució comunica, per bé que no és tan obvi saber ni qui ho fa ni si es comunica bé o malament. Així, convé saber qui és l'administració i qui són els qui formen part de l'administració i al mateix temps, convé avaluar si el que es comunica és útil i si ha servit als objectius plantejats.

Vinculat a aquesta primera idea és important esbrinar què és l'administració, qui la forma i quina imatge tenen els usuaris d'aquesta administració. Malauradament, massa sovint la idea que els usuaris tenen és que l'administració significa paperassa, burocràcia i pagaments diversos. I, d'altra banda, en relació amb els servidors públics que serveixen als usuaris directament, cal parlar de quins perjudicis es poden crear a través de les interaccions, fet que també influirà en la comunicació.

– Fets i paraules. Passen tantes coses a cada minut que cal tenir molt clar com es comunica. És a dir, quina és la forma i el canal més útil per a comunicar. La comunicació actual ja no passa per la idea de fer un diari (com es feia antigament), sinó que la tendència és a audiovisualitzar-ho tot. Així, avui instagram, vídeo, fotografies, facebook, twitter i snapchat, entre d'altres, han esdevingut les eines que cal poder utilitzar. No en va, les noves generacions expliquen les coses amb paraules i amb imatges. Però amb tantes eines, com ho fem per comunicar? Què fem amb l'infoxicació? En l'actualitat, i en general, rebem tanta informació que ha esdevingut impossible processar-la. Aquesta acció també la duu a terme l'administració, la qual també pot arribar a saturar-nos de dades.

– Davant de tanta quantitat d'informació, és important existir i ser memorables. L'administració ha de fer una reflexió sobre com aconseguir que et facin cas. És a dir, el volum d'informació causa menys capacitat de concentració. Els humans tendeixen a llegir menys i menys contingut. Es produeix el fenomen de la procrastinació: addicció que tenim al canvi, el qual genera, per exemple, que encara que estiguem atents a un audiovisual o una conferència que ens agrada tinguem la tendència a mirar el mòbil i a mirar si ha entrat alguna cosa. Vivim en la cultura del micro-clic i del canvi de pla a cada microsegon. En aquest context, l'administració ha de decidir com cridar l'atenció, com vol existir i què comunica per a fer-ho.

– L'administració que comunica s'ha d'adaptar: tal com afirmava Charles Darwin és evident que qui més s'adapta a l'ecosistema és qui més triomfa. Tothom s'ha d'adaptar al medi. Avui els líders polítics no són com els d'abans. Els d'abans estaven més protegits. En l'actualitat, estem tots més a la intempèrie, sobretot perquè estem molt més exposats a l'altre i al seu escrutini.

– No es pot no comunicar: aquesta és la màxima que defensava Paul Watzlawick. És per això que cal comunicar i fer-ho de la millor manera possible. Cal que es comuniqui amb intenció, amb paraules entenedores i en positiu. I en aquest sentit, com que ja sabem que tots comuniquem, convé pensar com fer-ho bé. Quin paper ha de tenir la comunicació de l'administració pública? Doncs, senzillament, la que té a les nostres vides perquè és molt important. Aquesta afirmació la feia Thierry Saussez (assessor de Nicolas Sarkozy) quan parlava de la societat catòlica. L'autor defensava que el llenguatge deTV ho ha impregnat tot i que la comunicació no és un complement. Ans al contrari, la comunicació és central i, per això, cal fer-ho bé. I, a més, cal fer-ho com ho fan els mitjans de comunicació actuals, a través dels mitjans multimèdia i multiplataforma.

– La comunicació ha de ser comprensible. Cal facilitar que tothom entengui el que l'administració comunica. I cal fer-ho amb transparència, per bé que, quanta transparència podem digerir? Doncs segons Francesc Torralba, la mirada honesta sobre un mateix i sobre el món que ens envolta. En aquest sentit, Joe Napolitan afirmava que cal el domini del mitjà dominant. En aquests moments implica dominar el llenguatge de la televisió i també el domini dels nous formats. Tal com afirmàvem amb anterioritat, l'Administració pública ha de dominar els mitjans perquè ara ja són molts i, a més, s'ha de passar pel filtre de la persones, perquè aquestes es troben en canals molt diversos. Per això,

és vital saber existir en cadascun dels canals i entendre que les xarxes socials no asseguren l'audiència, però donen moltes possibilitats.

– La comunicació i l'adaptació al llenguatge actual implica simplificar, personalitzar i saber mesurar l'impacte (que fa referència a la part emocional): quina és la gent que li importa a l'administració? Qui és el públic? Cal saber personalitzar, perquè la confiança l'obtenim de les persones individuals que ens transmeten uns valors.

– I amb quina imatge comuniquem? Quan treballem per a una institució la representem i hem d'entendre que, a vegades, hi ha logotips o imatges que fan aixecar barreres, que generen reticències.

Milan Kundera discuteix l'homo sapiens sapiens i l'homo videns i parla de l'homo sentimental. Avui, podem parlar d'una generació molt més formada i molt més informada que paradoxalment és més sensible que mai al fet que apelin a la raó a través de l'emoció. Aquest fet es produeix a causa de la gran audiovisualització.

L'administració ha de tenir en compte que les sigles cada cop diuen menys i que es tendeix més a pluralitzar i a parlar del conjunt de persones per substituir a l'individu que abans tenia molta més importància com a entitat.

### **Fruit de totes aquestes reflexions del professor Antoni Aira, sorgeixen algunes preguntes. Hi pensem?**

- Els servidors públics conjuguen un nosaltres? Funcionen com un equip o no?
- A les pràctiques comunicatives de l'administració imperen els principis de l'ètica i la virtut pública?
- L'administració té un relat? Quin és? Té una història compartida per als públics amb els quals es relaciona?
- L'administració sap com utilitzar els diferents canals?

### **Mònica Sabata Fernández**

Parc de les Humanitats i les Ciències Socials de la Universitat de Barcelona

---

🔍 COMUNICACIÓ, FORMACIÓ, INNOVACIÓ, MÒNICA SABATA, OBRINT FINESTRES, TONI AIRA

ENTRADA PRÈVIA

**Obrint finestres: "L'administració pública davant els grans reptes de la societat del segle XXI" a càrrec de Ferran Sáez**

---

ENTRADA SEGÜENT