

Consultare.

Ovvero raccogliere informazioni, suggerimenti, consigli. Ma non solo.

Consultare è fondamentale nei processi democratici, di condivisione, di inclusione. Nella maggior parte dei processi decisionali, la consultazione viene effettuata ormai dall'inizio: serve a ricevere input iniziali, idee di soluzioni, valutare l'eventuale accettazione sociale delle soluzioni stesse, distribuire la responsabilità delle azioni.

A volte la consultazione viene confusa con la partecipazione, che invece implica un reale coinvolgimento nella decisione e nella esecuzione di azioni.

Quindi come avviene la consultazione e come viene usata? Ci sono molte metodologie, dal web aperto a ricevere risposte dalla società civile fino a riunioni ristrette, con i maggiori esperti legati al contesto. Ci sono anche molte metodologie sull'analisi dei risultati, principalmente legati al motivo ultimo per il quale si è effettuata la consultazione. Spesso si usa la statistica, specie se si cerca giustificazione alle decisioni come suggerite dalla maggioranza. Fondamentale quindi selezionare il campione cui si rivolge le domande. Inutile a dirsi che esistono molte iniziative, associazioni, comitati ecc. che hanno le stesse persone sedute ai loro tavoli e che solitamente esprimono le stesse visioni. Ugualmente inutile a dirsi, che mille risposte da singoli possono avere un diverso peso da una risposta da una associazione che rappresenta moltissimi individui! Ancora più frequente, e rischioso in alcuni casi, tralasciare risposte di notevole impatto e rilevanza per il loro contenuto ma provenienti da un numero ridotto o sconosciuto di rispondenti. E valutare e tenere in considerazione questi input nascosti, richiede una intelligenza e conoscenza profonda del contesto.

Quindi ecco i primi problemi della consultazione: 1) la rappresentatività e la competenza del **campione selezionato** in funzione del contesto, 2) la metodologia adottata per **l'analisi delle risposte**.

Ma raramente viene presa in considerazione l'aspetto della 3) **efficacia** della consultazione.

Facciamo un esempio: decidere a quale destinazione di uso dedicare una area di una cittadina che ha problemi di trasporti.

Campione selezionato: una associazione di ambientalisti, i proprietari dei negozi vicini all'aera interessata, un comitato di quartiere la cui missione è quella di migliorare la viabilità e mobilità dei cittadini, una cooperativa per assistenza sociale.

Le proposte probabilmente di uso dell'area saranno rispettivamente: una area verde, un parcheggio, un capolinea per autobus, un centro di ascolto e assistenza al disagio.

Ma il problema non è cosa scegliere, ma perché si è effettuata la consultazione! Era drammaticamente banale che, con alta probabilità, le risposte sarebbero state quelle!

Perché le persone, spesso, dicono sempre le stesse cose? Perché quindi consultarle?

a) sanno solo quelle, b) credono veramente siano la priorità, c) hanno mandato a dirle per contratto o interesse.

Fate un esperimento: decidete un argomento, invitate 5 persone con diverse esperienze e necessità a fornire commenti. Scrivete cosa vi aspettate che essi dicano, con parole chiave. Vedrete che, se li conoscete bene, probabilmente diranno quello che vi aspettavate dicessero.

Molto spesso, il risultato di una consultazione, se accompagnato da una attenta analisi dei profili dei rispondenti, non porta mai a risultati innovativi rispetto a quanto aspettato. E quanto costa consultare, e immaginate a quante riunioni si organizzano ogni giorno in merito, forse solo per giustificare scelte già prese o ruoli delle persone coinvolte.

Esistono metodologie di raccolta di informazioni adesso molto sofisticate, legate alla disponibilità di innumerevoli tipologie di dati sul web e quindi con aumentata robustezza dei risultati. E tale disponibilità aumenterà nel prossimo futuro.

Quindi si potrebbe risparmiare molto denaro pubblico speso per le riunioni, e a volte per le consultazioni. Le riunioni dovrebbero servire a prendere decisioni legate a compromessi e negoziazioni, non a presentare risultati, interessi e richieste eventualmente inseriti in conclusioni banali, prevedibili e soprattutto inapplicabili. Ovvero, bisogna distinguere tra i desideri, i suggerimenti...e le azioni. Le riunioni sono utili, ma dovrebbero essere sempre utilizzate come uno strumento, non un fine, e quindi focalizzate all'obiettivo per il quale sono state organizzate.

Allora, si potrebbe analizzare i profili dei partecipanti, i loro interessi ecc. e ipotizzare diverse possibili opzioni di conclusioni legate al loro contributo: inviarle prima della eventuale riunione/consultazione, e imparare dalle reazioni stesse dei presunti partecipanti. Una sorta di gioco di ruoli che farebbe uscire maggiormente l'intelligenza collettiva...

Per affrontare le sfide emergenti dobbiamo adottare approcci e idee innovative, ricordando che la prossimità fisica è fondamentale nei rapporti umani, il dialogo e l'accordo sono fondamentali per la realizzazione di azioni comuni...ma che esistono tanti metodi per affrontare questi aspetti.