

Pillole di comunicazione

Consigli pratici per migliorare il modo di rapportarci agli altri al lavoro, in famiglia, con gli amici. Questa volta parliamo della e.mail.

Caro collega, ti scrivo

Il nome, indovinatissimo, di un famoso sito dedicato all'e.mail la dice tutta: Thinkbeforeyousend, cioè "pensaci, prima di inviare".

Sì, perché quello che ormai consideriamo lo strumento più semplice, veloce, economico e a portata di mano per comunicare dentro e fuori l'azienda, è anche il più delicato e spesso il più insidioso. Delicato, perché determina il tono e lo stile dei nostri rapporti con i colleghi. Le parole che scriviamo possono indisporre fin dalla prima riga o, al contrario, strappare un sorriso e sanare una situazione difficile. Insidioso, perché se

"verba volant, scripta manent", le parole di un'e.mail rimangono molto più a lungo di quanto possiamo immaginare. Oltre che prima di inviare, al testo di una e.mail dovremmo quindi pensare da subito, appena apriamo lo schermo bianco di "Nuovo messaggio". Ma vogliamo cominciare dall'inizio?

L'oggetto: un vero ambasciatore

Il testo più breve, quello dell'oggetto, è il più importante in assoluto. Nel piccolo spazio dello schermo di un palmare o nella folla di messaggi del programma di posta, deve far capire subito di cosa si

parla o cosa si chiede, se il messaggio è urgente oppure può aspettare. 70 battute al massimo, da non saltare mai. Per esempio:

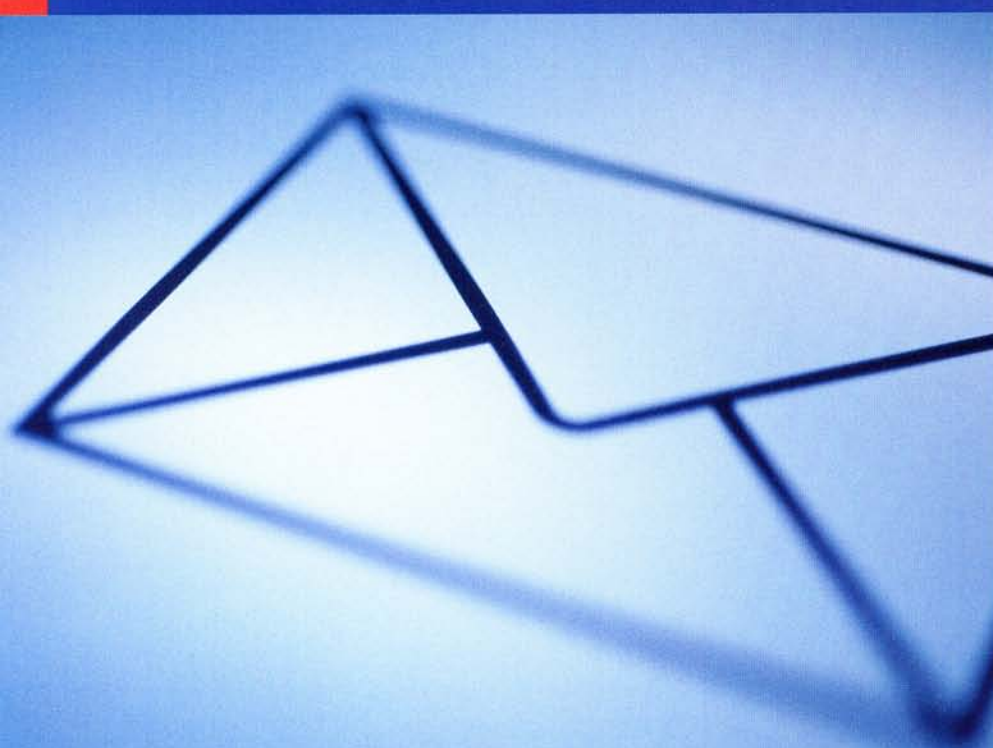
NO	SÌ
Convegno prossima settimana.	Abstract tuo intervento: pronto per domani?
Info su roadshow.	Roadshow: ho bisogno del calendario aggiornato.
Tuo parere.	Ultima bozza brochure: la tua revisione è preziosa ;-)
Chiarimento.	Mi spiace per la discussione: chiariamoci presto.

Bando alle premesse

Anche dopo un oggetto efficace, essere letta fino alla fine è per ogni e.mail una piccola battaglia. È essenziale, quindi, scrivere subito il messaggio, le informazioni più importanti. Senza premesse, senza troppe formule rituali di apertura. Se una riunione è spostata, se il capo ci convoca con urgenza, se è stata vinta o persa una gara importante, se dobbiamo giustificare un'assenza, è bene saperlo subito. Solo dopo possiamo passare agli inquadramenti, i dettagli, gli approfondimenti. Senza dimenticare che abbiamo anche la risorsa degli allegati. Le e.mail-fiume non le legge nessuno.

Una mappa da esplorare

Un altro modo per aiutare i nostri interlocutori a cogliere subito la sostanza del messaggio è strutturare visivamente il testo, soprattutto quando la nostra e.mail è



L'OGGETTO: IL MESSAGGIO
DISTILLATO IN 70 BATTUTE

PRIMA LA NOTIZIA, POI I DETTAGLI

STRUTTURARE VISIVAMENTE IL TESTO

GARBO E GENTILEZZA COSTANO POCO,
PAGANO TANTO

CIAO & GRAZIE: NON DIMENTICARE I SALUTI

PARSIMONIA CON SIGLE E SIMBOLI

lunghezza e complicata. Invece di impenetrabili "muri di parole", un indice iniziale, titoli, paragrafi, spazi, elenchi puntati o numerati, che creano una mappa testuale da cogliere a colpo d'occhio ed esplorare con facilità. Per esempio così:

Cari colleghi, lunedì ci sarà la riunione di kickoff del progetto BLOG AZIENDALI:

Auditorium Dante Alighieri

Sala 1

Via Giacomo Leopardi, 3

00100 Milano

ore 9 - 13.30

In allegato avete tutte le informazioni utili per prepararvi all'evento, che come sapete richiede interattività e partecipazione:

1. il programma:

gli interventi per domande e proposte

2. la webgrafia

libri e siti utili per soddisfare le prime curiosità

3. il questionario

così potete rispondere con calma e consegnarlo all'arrivo; elaboreremo i dati e annunceremo i risultati entro la mattinata e li discuteremo insieme.

Ci si vede lunedì, buon fine settimana a tutti.

Al tempo dell'e.mail cortese

Leggera, fulminea e funzionale, ma ogni e.mail è pur sempre una lettera. Una comunicazione tra persone in cui tutto si gioca unicamente sulla parola scritta. Una comunicazione quasi sempre infor-

male, molto vicina alla conversazione, ma senza sguardi, intonazioni, gesti, sorrisi. Insomma senza tutte quelle cose in gran parte istintive, che però aiutano a capirsi meglio. Naturale, quindi, che equivoci e conseguenti malumori siano sempre in agguato. Anche in un messaggio molto breve, garbo, gentilezza e attenzione fanno miracoli, abbattano muri di diffidenza, predispongono all'ascolto, moltiplicano la disponibilità.

I punti chiave della relazione per e.mail sono l'inizio e la fine del messaggio. Qualche consiglio:

- anche se andate di corsa, cominciate con il salutare, magari solo ciao o buongiorno
- usate il nome dell'interlocutore, meglio se quello di battesimo
- evitate le forme impersonali: c'è sempre una persona che scrive (meglio "vi invitiamo" o "vi aspettiamo" di "si convoca" o "si informa" o ancora di "con la presente si dà comunicazione")
- salutate e, se necessario, ringraziate con calore, senza formule rituali: "Grazie: la tua collaborazione è stata preziosa", "Un saluto cordiale, buona giornata".

PS: Anche per e.mail la grammatica è importante, anzi di più: punteggiatura corretta e concordanze giuste regalano chiarezza proprio lì dove le parole vengono di solito lette di corsa. ■

Luisa Carrada

In poche battute

Complici gli SMS con il loro linguaggio sincopato, tendiamo a riempire di sigle e faccine anche le e.mail. Niente di male per risposte di poche battute, ma non dimentichiamo che ogni sigla va decodificata e quello che fa risparmiare tempo a chi scrive può richiedere invece impegno e tempo a chi legge. IMHO (*in my humble opinion*) o FYI (*for your information*) non sono affatto scontate. ■

Via libera invece a:



per congratularsi, ringraziare, addolcire una critica



per accompagnare una battuta



per esprimere dispiacere o solidarietà