

GIOIA!



COME SCRIVERE SUL WEB: IL LINGUAGGIO CORRETTO

Michele Razzetti ci spiega cosa scrivere e cosa non scrivere



di Ornella Ferrarini
24 giugno 2015

Intervista a **Michele Razzetti**, giornalista ed esperto di comunicazione digitale. Visto che oggi a ciascuno di noi sono rimasti due modi di relazionarsi con gli altri, nella vita privata e di lavoro: la voce e il web, bisogna farlo bene.

La lingua scritta online, paradossalmente, oggi è più che mai la cartina di tornasole della nostra buona educazione digitale (se non della grammatica italiana). Un tweet o un messaggio agli amici non può avere lo stesso tono e le stesse regole di una mail professionale. Nel suo libro *Modera i toni* (Il leone verde edizioni), ci spiega che se il digitale è un mezzo di comunicazione, deve pur avere le sue regole. Ecco cosa ne pensa.

Creare un'atmosfera collaborativa nelle e-mail professionali può aiutarci non solo a vivere più sereni sul posto di lavoro, ma anche a ottenere risultati migliori.

Le discordie che ci avvelenano le giornate in ufficio nascono spesso da una parola "scritta male" o che per lo meno è stata considerata dal destinatario non appropriata.

Molti di questi disguidi sono involontari, dettati magari dalla grandissima fretta con cui si scrive nel mondo digitale.

Ecco dieci piccoli consigli per un linguaggio più appropriato nella comunicazione lavorativa via e-mail.

CONSIGLIATO

1. Ce lo diceva sempre anche la maestra e questo consiglio è davvero un evergreen: rileggere sempre le e-mail che scriviamo, facendo lo sforzo di immaginare con quale tono saranno decifrate dal nostro destinatario.

2. Nell'inserimento dei destinatari rispettare l'ordine gerarchico: prima quelli con più "potere" e poi via a scalare.

3. Inserire un ringraziamento per il messaggio ricevuto può aumentare da subito la collaborazione nell'interazione: nei paesi di lingua inglese si fa moltissimo, in Italia meno, ma è un piccolo stratagemma molto utile.

4. Sembra strano doverlo consigliare, ma molte e-mail iniziano senza nessuna forma di saluto. Il cliente che entra in un negozio di abbigliamento e non saluta è percepito come cafone; allo stesso modo lo scrittore digitale che nella sua prima e-mail non inserisce almeno un ciao è considerato inappropriato.

5. Egregio, Caro, Sommo e compagnia bella: in inglese li chiamano endearment e qualcuno esce pazzo a capire quale usare a seconda dell'interlocutore. Per non sbagliare (troppo) gentile è quello più adatto a tutte le stagioni.

SCONSIGLIATO

1.

QUANDO CHIEDIAMO QUALCOSA VIA E-MAIL

Evitare gli imperativi, l'abuso di punti esclamativi e parole scritte interamente con lettere maiuscole perché verremo percepiti come troppo assillanti.

2.

EMAIL DI LAVORO

Quando invece si deve comunicare a un collega un errore che ha fatto, non mettere in copia conoscenza i superiori. Il commento negativo perde qualsiasi sfumatura edificante e sminuisce in modo pubblico il collega.

3.

ARGOMENTI DELICATI

Se l'interazione via e-mail affronta un argomento delicato o spinoso evitare di aggiungere interlocutori attraverso la copia conoscenza senza l'autorizzazione preventiva di chi partecipa allo scambio di e-mail.

4.

LE PAROLE GIUSTE

Alcune categorie di espressioni sono da evitare del tutto se possibile nella comunicazione professionale scritta perché risultano quasi sempre scortesi; fra queste ci sono le critiche taglienti, gli atteggiamenti di superiorità, gli insulti e le minacce.

5.

OK, CIAO

Rispondere con un monosillabo a un'e-mail di trenta righe (che a sua volta sarebbe da evitare in quanto troppo impegnativa per il destinatario: la chiamata telefonica rimane uno strumento preferibile con le comunicazioni più ampie e articolate).

Modera i toni, di Michele Razzetti, Il leone verde edizioni, pp. 64, euro 6



ORNELLA FERRARINI
