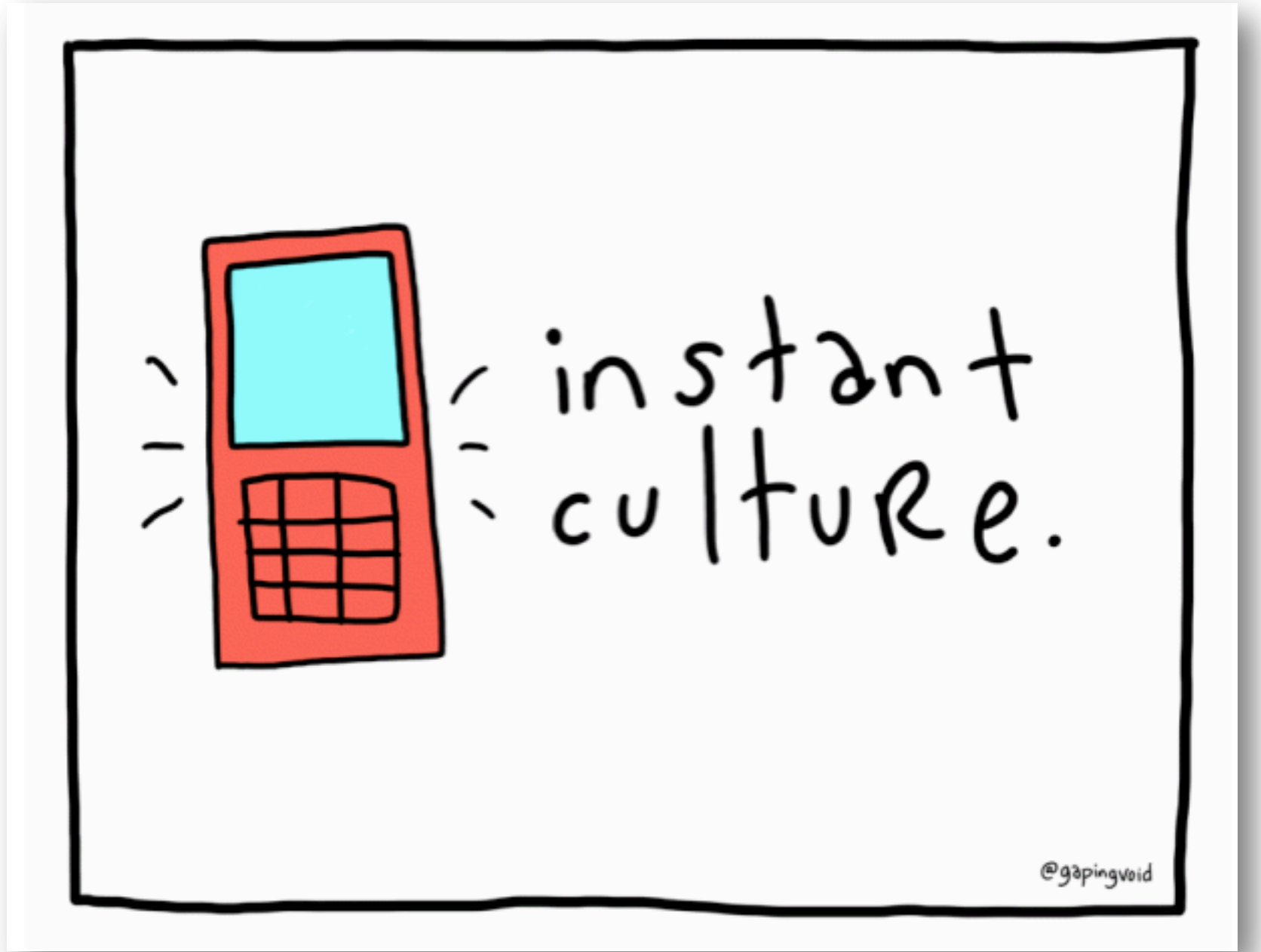
Annamaria

Scrivere in maniera efficace

Annamaria Anelli – Bellinzona, 17 – 18 ottobre 2019

“La scrittura serve a comunicare, a trasmettere informazioni o sentimenti da mente a mente, da luogo a luogo e da tempo a tempo, e chi non viene capito da nessuno non trasmette nulla, grida nel deserto. Quando questo avviene, il lettore di buona volontà deve essere rassicurato: se non intende un testo, la colpa è dell’autore, non sua. Sta allo scrittore farsi capire da chi desidera capirlo: è il suo mestiere”.

Primo Levi, “Dello scrivere oscuro”, *Altrui mestiere*, 1965


instant
culture.
@gapingvoid

l’evoluzione della scrittura

legge della rilevanza

Al calare dell'attenzione da parte di chi legge deve aumentare la rilevanza degli argomenti di chi scrive.

Quindi:

- **a chi** mando l'email
- **come** dico quello che dico

prima di scrivere farsi le domande giuste

Qual è il bisogno della persona a cui scriviamo?
(preciso, non generico)

Quale problema gli risolviamo?
(può anche essere un piccolo problema)

Cosa vogliamo che l'utente faccia, sappia, **senta** dopo aver letto la nostra email?
(è il nostro obiettivo, da non perdere mai di vista)

qual è lo spartiacque?

prima

adesso

fornire informazioni

?

dialogare con le persone

far fare delle cose

fornire contenuti
far emergere sensazioni
indurre comportamenti

tono di voce

l’ente siamo noi

Se il testo è troppo secco, l’ente appare distante o altero
Se il testo è troppo impersonale, l’ente appare poco attento alle esigenze dei singoli
Se il testo è troppo sbrigativo e tranchant, l’ente appare interessato più che altro a chiudere presto la pratica
Se il testo è troppo burocratico, l’ente appare fermo nel tempo
Se il testo è senz’anima, l’ente appare distante.

tono di voce

Il tono di voce di un testo è come chi legge riceve e percepisce ciò che scriviamo.

È come impattano su chi legge le parole che usiamo, l'ordine delle informazioni che decidiamo, il lavoro sui contenuti che facciamo.

l’ente siamo noi

Spettabile fornitore,
la legge 13 agosto 2010, n. 136 ha introdotto nuovi adempimenti al fine di garantire la tracciabilità dei flussi finanziari relativi ai contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.
Ciò premesso si prega di comunicare alla scrivente, anche via fax al n. 0471/094444, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche nonché le generalità (nome e cognome, luogo e data di nascita) ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sullo stesso.
Al fine di evitare un’apposita comunicazione per ciascuna commessa si prega, inoltre, di specificare che il conto corrente indicato verrà utilizzato per l’assolvimento degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all’art. 3 della legge 13 agosto 2010, n.136, in relazione a tutti i rapporti contrattuali (presenti e futuri) instaurati con Nome azienda.
Cordiali saluti

l’ente siamo noi

Spettabile fornitore,
la legge 13 agosto 2010, n. 136 ha introdotto nuovi adempimenti al fine di garantire la tracciabilità dei flussi finanziari relativi ai contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.
Ciò premesso si prega di comunicare alla scrivente, anche via fax al n. 0471/094444, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche nonché le generalità (nome e cognome, luogo e data di nascita) ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sullo stesso.
Al fine di evitare un’apposita comunicazione per ciascuna commessa si prega, inoltre, di specificare che il conto corrente indicato verrà utilizzato per l’assolvimento degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all’art. 3 della legge 13 agosto 2010, n.136, in relazione a tutti i rapporti contrattuali (presenti e futuri) instaurati con Nome azienda.
Cordiali saluti

l’ente siamo noi

Gentile signor Rossi,
chiedo la sua gentile collaborazione per poter rispondere in maniera adeguata a un nuovo adempimento di legge che riguarda la tracciabilità dei flussi finanziari nei contratti dei lavori pubblici (legge 13 agosto 2010, n. 136).
Le chiedo perciò di inviarmi:

1. il numero del suo conto corrente dedicato alle commesse pubbliche
2. i suoi dati: nome, cognome, luogo e data di nascita
3. il codice fiscale delle persone che lei delega a compiere operazioni sul conto corrente
4. una sua dichiarazione come quella che segue.

Dichiaro di usare il conto corrente n. xxxx intestato a mio nome per assolvere agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari per tutti i rapporti contrattuali (presenti e futuri) instaurati con la mia azienda, Nome Azienda (come richiesto dall’art. 3 della legge 13 agosto 2010).

La ringrazio e le auguro buona giornata.

Trovare la strada più semplice

preposizioni più semplici

finalizzato a	per
volto a	per
con l’obiettivo di	per
nell’intento di	per
con l’eccezione di	tranne
in assenza di	senza

preposizioni più semplici

attraverso	con
con l’ausilio di	con
mediante	con
insieme a	con
in seguito a	dopo
a partire da	da
riguardante il tema	sul tema

parole quotidiane

espletare	compiere
incrementare	aumentare
posizionare	mettere, collocare
fare seguito	rispondere
trasmettere, inoltrare	inviare, mandare

espressioni semplici e dirette

tutte le volte	sempre
nel caso in cui	se
in relazione a	su
unitamente a	con
nel momento in cui	quando

espressioni semplici e dirette

in data odierna	oggi
in un futuro molto prossimo	presto
è nostro intendimento	vorremmo
essere in grado di far fronte a	potere

via i verbi deboli

procedere alla prenotazione	prenotare
effettuare il versamento	versare
eseguire il pagamento	pagare
provvedere all’inoltro	inoltrare
provvedere alla spedizione	spedire
fornire riscontro	rispondere

via i vecchi appellativi

Egregio

Egregio signore, gentile signora

Egregi

La S.V.

Gentile signor Rossi/Caro

Gentile signora/Cara

Gentile signora Bianchi/Cara

Gentili signori Verdi/Cari

via le espressioni burocratiche

si trasmette per opportuna conoscenza -> le inviamo copia del certificato perché possa verificare…

la presente per comunicarLe che -> NO

con la presente si comunica che -> NO

facciamo seguito alla sua… -> rispondiamo alla sua email del…

accusiamo ricezione -> la ringraziamo per la sua lettera

via le espressioni burocratiche

lo scrivente ufficio -> usare la prima persona plurale

in riferimento all'oggetto -> ricapitolare in due righe di cosa stiamo parlando

seguito colloqui telefonici intercorsi

-> come stabilito poco fa al telefono

-> come ci siamo appena detti per telefono/come abbiamo deciso di procedere poca fa al telefono

via le espressioni burocratiche

fidando in una pronta e sollecita risposta le inviamo i nostri più distinti saluti

-> speriamo di sentirla presto e le auguriamo buona giornata

-> con la speranza di avere presto una sua risposta in merito, le auguriamo buona giornata

-> ci auguriamo di avere una sua risposta in merito quanto prima

in quanto lunedì 3 maggio è per noi la data limite. Oltre questa data non potremo più assicurarle le attuali condizioni di pagamento. Buona giornata.

via le espressioni burocratiche

ringraziamo per la cortese attenzione e cogliamo l’occasione per salutare cordialmente -> la ringraziamo e le auguriamo buona giornata

l’occasione ci è gradita per porgerle i nostri ossequi -> le auguriamo buona giornata

certi di aver chiarito ogni dubbio -> NO

sicuri di aver risposto puntualmente alle sue osservazioni -> NO

via le espressioni burocratiche

restiamo a sua disposizione per ulteriori informazioni:

-> se avesse necessità di altre informazioni, ci contatti pure

-> saremo lieti di rispondere a qualsiasi sua domanda

-> ci contatti pure per qualsiasi domanda in proposito

via le espressioni burocratiche

l’espressione della mia alta considerazione -> dipende dal caso specifico

-> **v**orrei inoltre dirle che siamo davvero onorati di collaborare con lei

-> **i**n più vogliamo dirle che per noi sarà un vero piacere averla ospite

-> **l**a ringraziamo davvero molto per il lavoro che ha svolto in maniera così appassionato per tutti questi anni

esempio

Egregio Signor X,
Gentile Signora Y,

La ringraziamo per la Sua lettera. Apprezziamo particolarmente l'interesse dimostrato dai cittadini nei confronti dell'attività politica.

Con la presente desideriamo informarla che i Servizi del Parlamento si astengono dal commentare le «lettere aperte» e dal prendere posizione riguardo a controversie giuridiche, dibattiti pubblici e articoli pubblicati sulla stampa.

Qualora Lei desideri contattare direttamente i parlamentari, l'elenco dei membri del Parlamento con le possibilità di contatto è pubblicato sul sito www.parlamento.ch. I Servizi del Parlamento non trasmettono alcuna corrispondenza a singoli parlamentari.

La ringraziamo per la Sua comprensione e Le inviamo i nostri più cordiali saluti.

esempio

Madame, Monsieur,

Par la présente, nous accusons bonne réception de votre courrier et vous en remercions. Sachez que nous apprécions beaucoup de voir nos concitoyens se soucier de la vie politique.

Nous devons malheureusement vous informer que les Services du Parlement (SP) ne donnent pas suite aux lettres ouvertes, tout comme ils ne prennent pas position sur des débats d'ordre juridique, des discussions publiques ou des articles de presse.

Par ailleurs, les SP ne transmettent pas de lettres aux parlementaires. Si vous souhaitez toutefois prendre directement contact avec des membres des Chambres fédérales, vous pouvez consulter le site Internet du Parlement (https://www.parlament.ch/fr/organe/adresses), où vous trouverez les coordonnées des députés.

Vous remerciant de votre compréhension, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

esempio

Gentile Signora Y/Gentile signor X,

la ringraziamo per la sua lettera. Apprezziamo particolarmente l'interesse dimostrato dai cittadini nei confronti dell'attività politica.

~~Con la presente~~ Desideriamo però informarla che i Servizi del Parlamento ~~si astengono dal commentare~~ non commentano le «lettere aperte» e ~~dal prendere~~ non prendono posizione ~~riguardo a~~ su controversie giuridiche, dibattiti pubblici e articoli pubblicati sulla stampa.
In più, non trasmettono la corrispondenza ai singoli parlamentari.

Ma se lei vuole contattare direttamente i parlamentari, può farlo in ogni momento: trova infatti sul sito sito www.parlamento.ch i nomi e le informazioni di contatto di ciascuno.

~~Qualora Lei desideri contattare direttamente i parlamentari, l'elenco dei membri del Parlamento con le possibilità di contatto è pubblicato sul sito www.parlamento.ch. I Servizi del Parlamento non trasmettono alcuna corrispondenza a singoli parlamentari.~~

La ringraziamo per la sua comprensione e le inviamo i nostri più cordiali saluti/cari saluti/le auguriamo buona giornata.

abbasso lo stile impersonale

si ricorda	le ricordiamo che
si precisa	consideri che
si avvisa	*scrivere l'avviso e basta*
si invia	riceverà
è possibile	può

via i verbi paternalistici

le offriamo di	può scegliere di
le diamo la possibilità di	può
provvediamo a che lei	può

meglio la forma attiva

Al suddetto modulo dovrà essere allegata la fotocopia della carta d'identità da parte dell'utente

L'utente dovrà allegare al modulo la fotocopia della carta d'identità

i guai della nominalizzazione

Inviare -> invio

Pubblicare -> pubblicazione

Richiedere -> richiesta

Domandare -> domanda

i guai della nominalizzazione

I verbi esprimono azioni (chi fa che cosa) invece i sostantivi esprimono stati: la frase nominalizzata perde in movimento ed è meno esplicita

i guai della nominalizzazione

L’invio della pratica per opportuna conoscenza

Le inviamo la pratica per sua conoscenza/perché possa…

i guai della nominalizzazione

I verbi possono avere un soggetto umano che fa o prova qualcosa, i nomi no: la frase nominalizzata perde in concretezza

i guai della nominalizzazione

La richiesta è di effettuare la sistemazione delle posizioni entro la chiusura del mese di cessazione del personale.

Vi chiediamo di chiudere le posizioni del personale che termina il rapporto di lavoro nel mese in corso.

i guai della nominalizzazione

La nominalizzazione si porta spesso dietro due soggetti (quello logico e quello grammaticale) e ricorre con frequenza all’uso del passivo

meglio i verbi

La realizzazione del progetto comporta la necessità di una rivalutazione della politica nei confronti dei collaboratori da parte del nostro ente nonché di una ridefinizione degli obiettivi.

Per realizzare il progetto il nostro ente deve rivalutare la politica nei confronti dei collaboratori e ridefinire i propri obiettivi.

Per realizzare il progetto dobbiamo rivedere il nostro rapporto con i collaboratori e ridefinire gli obiettivi che ci siamo proposti.

meglio il linguaggio positivo

Non leggete queste parole

Leggete queste parole

~~Leggete queste parole~~

meglio il linguaggio positivo

L’accredito di tali attività necessita della dichiarazione, in assenza della quale le attività non potranno essere accreditate

Saranno accreditate solo quelle attività per le quali il cliente abbia rilasciato la dichiarazione

meglio il linguaggio positivo

L’accredito di tali attività necessita della dichiarazione, in assenza della quale le attività non potranno essere accreditate

Saranno accreditate solo quelle attività per le quali il cliente abbia rilasciato la dichiarazione

meglio il linguaggio positivo

Invece di affermare un qualcosa, spesso neghiamo il suo contrario:

- non va dimenticato che **->**
- non si preoccupi se **->**

meglio il linguaggio positivo

giriamo al negativo inviti, consigli e altre intenzioni positive:

- non esiti a contattarci ->
- non è da escludere che potremo aiutarla ->

meglio il linguaggio positivo

Non mettiamo certo in dubbio la sua versione…

Non vogliamo certo entrare in polemica…

Non dipende dalla nostra volontà…

Il regolamento non prevede la possibilità di…

Non abbia timore di…

Non dubiti...

Da una lingua all’altra

Tradurre

Ogni lingua porta con sé una cultura e un sistema di pensiero. Per questo tradurre spesso è un’operazione tanto difficile. Fai sempre molta attenzione alle parole tradotte e assicurati che mantengano lo stesso significato del testo originale, ma anche le stesse sfumature. Che sono fondamentali per la relazione con la persona a cui scrivi.

Localizzare

Vi offriamo con piacere i nostri servizi	->	Siamo lieti di offrirvi i nostri servizi
Godete una vacanza piena di benessere	->	Godetevi una vacanza di benessere
Siamo al vostro servizio direttamente	->	Siamo qui per voi
Prego scegliere un appellativo	->	Selezionare

Localizzare

Chères et chèrs collègues

La commission du personnel est composé à l'état actuel de cinq membres. Selon le règlement de la commission du personnel peut compter jusqu'à sept membres.

Si vous êtes intéressés à collaborer au sein de la commission du personnel, nous vous prions de nous le communiquer par Mail jusqu'au 30 juillet 2016.
Dans le cas où nous recevrons plus de deux candidature, nous organiserons des élections.

Nous vous motivons à vous engager dans le cadre de la commission du personnel et à défendre les intérêts des collaboratrices et des collaborateurs de la Chancellerie fédérale.

Nous restons à votre entière disposition en cas de questions.

Meilleures salutations

La vôtre commission du personnel

Localizzare

Care collaboratrici e cari collaboratori

La commissione del personale è composta allo stato attuale da cinque membri. Secondo il regolamento della commissione del personale può contare fino a sette membri

Se siete interessati a collaborare in seno alla commissione del personale, vi preghiamo di comunicarcelo per mail entro il 30 di luglio 2016.
Nel caso in cui dovessimo ricevere più di due candidature, organizzeremo delle elezioni.

Vi motiviamo a ingaggiarvi nell'ambito della commissione del personale e a difendere così gli interessi delle collaboratrici e dei collaboratori della Cancelleria federale.

Restiamo a vostra disposizione per ulteriori domande.

Cordiali saluti

La vostra commissione del personale.

Localizzare

Egregi Signori, Gentile Signore
Care e cari colleghi

Domani, martedì 5.04.2016, avrà luogo il prossimo pranzo con la commissione del personale. Se desiderate discutere con noi di temi legati alla politica del personale raggiungeteci alla caffetteria del Palazzo federale ovest a partire alle 12h30.

Ci rallegriamo di poter discutere con voi.

Localizzare

Mesdames, Messieurs
Chères et chers collègues

Demain, mardi 5.04.2016, aura lieu le prochain repas avec la commission du personnelle. Si vous désirez discuter avec nous de thèmes concernant la politique du personnelle n'hésitez pas à nous joindre à la cafétéria du Palais fédéral ouest dès 12h30.

Nous nous réjouissons de vous rencontrer.

Non perdersi le sfumature

Les chiffres parlent d'eux-mêmes
le cifre la dicono lunga (i numeri parlano chiaro) -> modo di dire

Les voyages de service peuvent être remplacés par des **réunions Skype** grâce au programme UCC. Vous trouverez sur InfoPers toutes les informations nécessaires sur les réunions Skype. Gageons qu'elles vous donneront envie de recourir à ce moyen de communication plus souvent.

Riunioni online possono sostituire i viaggi di servizio grazie al programma UCC, riducendo ulteriormente l'impatto ambientale generato dall'Amministrazione federale!

Sulla piattaforma InfoPers trovate informazioni utili per organizzare riunioni online laddove sensato.

Da una lingua all’altra

Les energydays16 de l'administration fédérale

Chères et chers collègues,

Les chiffres parlent d'eux-mêmes: les voyages de service comptent pour un tiers de la charge environnementale induite par l'administration fédérale. Ils constituent ainsi le deuxième vecteur des atteintes à l'environnement générées par cette dernière, le premier étant la consommation d'électricité.

Les voyages de service peuvent être remplacés par des **réunions Skype** grâce au programme UCC. Vous trouverez sur InfoPers toutes les informations nécessaires sur les réunions Skype. Gageons qu’elles vous donneront envie de recourir à ce moyen de communication plus souvent.

Vous connaissez déjà les avantages de ce type de séances?
Alors participez à notre **concours**! Des prix attrayants vous attendent: ampèremètres RUMBA et bons d’achat d’une valeur totale de 2000 francs! La participation est ouverte du 1er au 31 octobre 2016.

Nous espérons que vous apprécierez la découverte de l’instrument de communication pratique et écologique que constituent les séances en ligne.

Da una lingua all’altra

Care collaboratrici, cari collaboratori,

le cifre la dicono lunga: 1/3 dell’impatto ambientale generato dall’Amministrazione federale è dovuto ai viaggi di servizio. Tali viaggi sono quindi all’origine di un notevole inquinamento, il secondo per ordine di grandezza dopo quello dovuto al consumo di energia elettrica!

Riunioni online possono sostituire i viaggi di servizio grazie al programma UCC, riducendo ulteriormente l’impatto ambientale generato dall’Amministrazione federale!

Sulla piattaforma InfoPers trovate informazioni utili per organizzare riunioni online laddove sensato.

Avete già sperimentato i vantaggi di questo tipo di comunicazione?
Partecipate mentre il 1° e il 31 ottobre a un **concorso** dotato di fantastici premi (ad es. buoni acquisto del valore complessivo di CHF 2 000.- o un apparecchio RUMBA per misurare il consumo di elettricità)!

Scoprite con noi uno strumento di comunicazione utile e sensato – buon divertimento!
Il vostro gruppo tecnico RUMBA