

Non piu' vittime, ma padroni delle email! (sole 24ore 29ott)

Semplice & Veloce. Dovrebbero essere i riferimenti della posta elettronica, oggi però spesso disattesi a causa di un eccesso a due livelli: numero e lunghezza del testo. È legato alla natura dell'email? O piuttosto ad un uso poco attento? Perché patire con uno strumento che, se ben usato, può semplificarci la vita? Per dare una svolta possiamo attrezzarci per prevenire stati d'animo ansiosi, intervenendo su due fronti: il metodo di redazione e le regole di utilizzo. Entrambi rispondono all'invito: togliere il superfluo.

1.LA REDAZIONE

Teniamo innanzitutto presente che l'email è soltanto un canale, attraverso il quale possiamo veicolare diversi documenti: informazioni, lettera, invito, report, etc. Prima osservazione: non è un messaggio espresso a voce, bensì è un testo scritto. Evitiamo quindi di usare espressioni del parlato perché il destinatario è legittimato a leggere e rileggere. Curiamo questo aspetto per prevenire spiacevoli eventi dovuti ad ambiguità e fraintendimenti.

Quando cominciamo a scrivere, mettiamoci nei panni del destinatario. L'oggetto è la prima cosa che lui vede, e richiede la massima attenzione in quanto:

- genera attrazione o rifiuto alla lettura,
- deve dare rilievo all'obiettivo del messaggio, in poco spazio e con una forma attrattiva.

Il testo potrà essere letto anche in uno schermo piccolo mentre si cammina o si fa altro. Deve pertanto rispondere in modo rigoroso alle regole di buona scrittura: essenzialità associata a cortesia, uso di termini comprensibili, periodi semplici. Ancora un suggerimento: mettiamo l'argomento più importante all'inizio del testo, mentre i dettagli e le specifiche vanno in coda. Inoltre, un saluto all'inizio e alla fine, compensano la stringatezza del messaggio. Siamo così arrivati alla firma. Anche qui l'elogio della semplicità: evitiamo i titoli e mille altri indirizzi.

L' email, in quanto comunicazione, esprime anche un tono che esplicita, con la scelta delle parole e la struttura delle frasi, il tipo di relazione che stiamo instaurando. Vediamo un banale esempio:

"ERIKA.

MANDAMI IL FILE."

Esprime una relazione ben diversa rispetto a:

"Ciao Erika, mandami il file. Grazie."

L'esordio con il nome, il punto, l'accapo e il maiuscolo esprimono un atteggiamento perentorio, dominante e quasi aggressivo: un ordine. Il saluto iniziale e la chiusura ammorbidiscono la sinteticità del testo: diventa una richiesta fra persone allo stesso livello.

2.LE REGOLE

Una raccomandazione: essere parsimoniosi nell'inserire i destinatari. Una semplice norma di comportamento aiuta a fare ordine e ad evitare l'eccesso di email:

- inserire come destinatario diretto chi deve agire (rispondere, prendere atto, fornire dati, coinvolgere altri, approvare,...)
- aggiungere in copia conoscenza chi deve soltanto essere informato: non è richiesta alcuna reazione.

Adottiamo lo stesso stile di comportamento quando riceviamo email.

3.AL RIPARO DALLA VALANGA

Applicare queste semplici regole può aiutare a rendere più sereni i destinatari delle nostre email e prevenire quel fastidioso senso di ansia all'avvio del PC. Ovvero: eliminare il superfluo mette le basi per una serena giornata!

Erika Leonardi

Consulente, formatore, esperta di gestione dei servizi e di gestione dell'organizzazione aziendale. www.erikaleonardi.it