

Comunicazione

Mirko Tavosanis

9 marzo 2004

Mirko Tavosanis

tavosanis@italicon.it

Torna alla prima
pagina



Questioni pratiche...

- Ricevimento: stanza 394



Caratteristiche fondamentali della comunicazione professionale

A scuola si impara a scrivere il tema in classe. La comunicazione professionale, invece, ha sempre:

- un **destinatario** (una persona o più persone)
- un **obiettivo** da raggiungere (informare, far eseguire un ordine, ottenere informazioni...)



Due esempi

Ho tirato il bicchiere contro il muro e
l'ho rotto

(A. Lucchini, *Business writing*, p. 76)

FIFA, Portekiz'de yapılacak Avrupa Futbol Şampiyonası'ndan sonra tüm resmi karşılaşmalarda altın ve gümüş gol kuralının kaldırılarak klasik uzatmalar ve daha sonra da penaltılara dönülmesine karar verdi. Ayrıca önümüzdeki sezondan itibaren özel karşılaşmalarda oyuncu değişikliklerine de kısıtlama getirilerek, oyuncu değiştirme sayısı 6 futbolcuyla sınırlandırıldı.



Solo con le lingue straniere?



Un annuncio...

Si ricorda ai signori viaggiatori che il titolo di viaggio deve essere obliterato mediante le apposite macchinette oblitratrici ubicate in testa ai binari. La mancata convalida comporta l'applicazione di sanzioni a bordo del treno.



Miglioramento della comunicazione in lingua italiana

- Un settore relativamente nuovo, in rapida espansione
- La buona comunicazione agisce...
 - ◆ Su un maggior numero di persone
 - ◆ Più in fretta
 - ◆ Meglio
- Anche sul piano economico!

Ragioni storiche

- L'italiano fino a tempi recenti veniva parlato da pochissime persone
- Le statistiche di De Mauro (1963): nel 1861 gli italofoni erano il 2,5 % della popolazione
- L'analfabetismo cala lentamente, e ancora oggi...

Tab. 1 - Competenze alfabetiche della popolazione italiana adulta, per classi di età (val. %)

Classi di età	Livello 1 competenza alfabetica molto modesta al limite dell'analfabetismo	Livello 2 possesso di un limitato patrimonio di competenze di base	Livello 3 possesso di un sufficiente patrimonio di competenze di base	Livello 4/5 possesso di un elevato patrimonio di competenze di base	Totale
Capacità e abilità necessarie per leggere testi in prosa quali: articoli di giornale, annunci, lettere, racconti, ecc.					
16-25	15,4	32,4	37,6	14,6	100,0
26-35	21,9	34,4	32,3	11,4	100,0
36-45	32,2	32,8	28,2	6,7	100,0
46-55	46,9	28,9	20,3	3,9	100,0
56-65	63,5	24,1	10,5	1,9	100,0
Totale Campione	34,6	30,9	26,5	8,0	100,0
Capacità e abilità necessarie per comprendere documenti quali grafici, schemi, tabelle e riempire formulari					
16-25	18,2	35,5	36,8	9,6	100,0
26-35	27,2	32,8	31,6	8,4	100,0
36-45	35,2	33,9	24,8	6,0	100,0
46-55	46,5	30,5	19,7	3,3	100,0
56-65	61,0	27,2	10,3	1,5	100,0
Totale Campione	36,5	32,2	25,3	6,0	100,0
Capacità e abilità necessarie per fare calcoli, operazioni aritmetiche, risolvere problemi, calcolare percentuali, ecc.					
16-25	19,0	34,1	35,4	11,4	100,0
26-35	23,5	30,2	35,4	10,9	100,0
36-45	30,5	31,3	27,7	10,6	100,0
46-55	39,4	32,0	22,5	6,2	100,0
56-65	52,3	29,5	13,4	4,8	100,0
Totale Campione	32,0	31,4	27,6	9,0	100,0

Fonte: elaborazione Censis su dati indagine Ials / Sials sulle competenze alfabetiche degli adulti, Cede 2000



Caratteristiche dell'italiano

- La lingua è nata dall'uso scritto di gruppi ristretti
- La grande espansione dell'italiano nel parlato si è avuta solo nel Novecento
- La scuola ha contribuito a diffondere un modello “letterario”



Risultato:



L'antilingua

(Italo Calvino, 1964)

Dal nostro punto di vista...

I problemi nascono su due livelli:

- Difficoltà di comprensione (la lingua è difficile per i destinatari)
- Imprecisioni
 - ◆ la lingua è difficile anche per chi scrive;
 - ◆ chi scrive è soddisfatto di essersi espresso così, e non bada alla correttezza delle informazioni fornite



Difficoltà di comprensione

- Riguardano tutti i livelli
- Noi adesso ci occuperemo del lessico
- Esistono parole facili e parole difficili
- Non è sempre facile distinguere l'una dall'altra
- I concetti di “facile” e “difficile” sono sempre collegati a un destinatario
- Un esempio: “operatori booleani”



A volte è intuitivo...

Si ricorda ai signori viaggiatori che il titolo di viaggio deve essere obliterato mediante le apposite macchinette oblitratrici ubicate in testa ai binari. La mancata convalida comporta l'applicazione di sanzioni a bordo del treno.

- Alcune correzioni vengono in mente spontaneamente



Terminologia specialistica

- Tutte le discipline usano “parole difficili” (= poco comprensibili a destinatari esterni)
- Per esempio, la medicina:
 - ◆ Piretico
 - ◆ Criptogenetico
 - ◆ Gram-negativo
- Le parole difficili sono davvero necessarie?



Traduzioni

- Piretico = relativo alla febbre
- Criptogenetico = di origine sconosciuta
- Gram-negativo = di batterio che, sottoposto a un trattamento con un colorante basico, non mantiene il colore fissato in precedenza



Quindi...

- In alcuni casi i termini tecnici possono essere perfettamente sostituiti da parole della lingua comune: sono **tecnicismi collaterali**
- In altri casi *non* esistono sostituzioni semplici: sono **tecnicismi specifici**
- I tecnicismi collaterali sono inutili; quelli specifici no



Lingua della burocrazia

- Il regno dei tecnicismi collaterali (non c'è una terminologia specifica)
- Radicata abitudine a scrivere in questo modo
- Ampio margine di miglioramento



E l'informatica?

- Alcuni problemi sono molto simili
- Esiste un lessico che può spaventare il lettore...
- ... e risultare poco comprensibile perfino agli addetti ai lavori



Come riconoscere le parole difficili?

- Fidandosi della propria conoscenza linguistica (= se sembra una parola difficile, probabilmente lo è)
- Sigle
- Parole straniere
- Parole probabilmente usate solo in un determinato gruppo di persone



Meglio non esagerare...

- Altre persone (= i capi) possono non gradire
- Si perde in credibilità (il gergo è la lingua della tribù)
- Si può diventare imprecisi

“Vi si determina un piccolo foro”

“Viene a formarsi un bucolino”



In positivo:

- Più comprensibile
- Comprensibile a più persone
- Spesso più comprensibile anche per noi che scriviamo (e non perdiamo tempo a rendere più “interessante” la lingua)



In sostanza

- Le parole dovrebbero essere:
 - ◆ Comprensibili (niente tecnicismi inutili)
 - ◆ Esatte (niente espressioni generiche)
 - ◆ Espressive (parole che rimangano impresse, non “vuote”)
- Meglio evitare tutto quello che non vuol dire nulla e riempie solo la riga



Esempio pratico

“Nulla da recriminare sull’interazione con l’utente, se non che i tanti servizi offerti sono un po’ troppo numerosi e vasti: sarebbe più giusto unificare questi in due o tre voci e rendere più snello l’apparato di amministrazione dei contatti.”



Cos'è che non va?

“Nulla da recriminare sull'interazione con l'utente, se non che i **tanti** servizi offerti sono un po' troppo numerosi e **vasti**: sarebbe più giusto unificarli **questi** in due o tre voci e rendere più snello l'apparato **di amministrazione** dei contatti.”



E i sinonimi?

- A scuola si insegna a variare
- Va bene, perché occorre far pratica
- Ma sul lavoro, molto spesso, è più chiaro ripetere
- Inoltre, **i sinonimi perfetti sono pochi.**



Per informazioni:

tavosanis@ital.unipi.it

