

### **UN PARAGRAFO PINGUE**

A:                Giovanna Cappelli  
DA:              Gianfranco Cipolla  
DATA:          12/05/1995  
OGGETTO:      PROBLEMI CON LA FOTOCOPIATRICE IN AMMINISTRAZIONE

Gli impiegati dell'Amministrazione hanno diversi problemi con la macchina fotocopiatrice che continua a incepparsi; il blocco improvviso capita molte volte durante la giornata; per esempio, è impossibile cercare di ottenere 8 copie dei fogli orario, copiati su carta avorio, senza che la macchina si inceppi almeno una volta. Si hanno problemi anche con la carta bianca, pur se minori rispetto alla carta avorio. Per favore, cercate di aiutarci a stabilire se la macchina fotocopiatrice si inceppa per cause meccaniche, e vada quindi riparata, o se è la qualità della carta a causare i problemi stessi; con il vostro aiuto riusciremo a risolvere la questione.

È difficile potere conteggiare il tempo lavorativo perso a causa dei problemi della fotocopiatrice, ma è sicuramente considerevole.

Lo stesso memorandum diviene più efficace se presentato nella seguente maniera:

### **UN PARAGRAFO SNELLITO**

A:                Giovanna Cappelli  
DA:              Gianfranco Cipolla  
DATA:          12/05/1995  
OGGETTO:      PROBLEMI CON LA FOTOCOPIATRICE, AMMINISTRAZIONE

Gli impiegati dell'Amministrazione hanno bisogno del Suo aiuto in quanto la fotocopiatrice continua a incepparsi; per esempio, cercare di copiare 8 fogli orario su carta avorio la fa inceppare.

## ● Esercizio

Riscrivete il seguente brano in modo che il paragrafo d'apertura sia chiaro e non superi le tre righe di lunghezza.

Giovanni, come da conversazione telefonica avuta nel pomeriggio di oggi riguardo ai numeri di identificazione JHG, essi servono esclusivamente allo scopo di rintracciare i numeri di contratto JHG, mentre il JHG è solo nello stato JHG. Una volta che un contratto è stato assegnato e gli è stato attribuito un numero di identificazione, il numero del contratto, e solo il numero del contratto, verrà usato per identificare il contratto stesso.

---

---

---

---

A: Tutti gli interessati  
DA: Giulia Rossi, Vicepresidente, Servizi aziendali  
DATA: 14/4/1993  
OGGETTO: La politica aziendale sul fumo

Ricordo nuovamente a tutti gli impiegati della ABC la nostra politica sul fumo; fiamme vive e fumo incontrollato sono diventati un pericolo per tutti noi in questo edificio. Questo non è più tollerabile. Lavoriamo sempre più con materiali infiammabili; ciò rende quindi necessario che tutti voi seguiate le norme di seguito illustrate.

Saranno esposti cartelli che vi indicheranno chiaramente quali aree siano riservate e quali non lo siano. Dovete rispettare tali segnalazioni.

Martedì si svolgeranno due riunioni a cui è obbligatorio partecipare; ascolterò le vostre idee e vi esporrò le azioni disciplinari che saranno intraprese contro chi viola le regole. Vi sarà inoltre un ospite speciale.

Personale diurno e notturno: contattate i vostri superiori per gli orari della riunione. Impiegati: potete scegliere l'orario che si adatta maggiormente alle vostre esigenze lavorative.

## ● **Esercizio 1.1**

Rileggete il testo per qualche minuto, cercate quindi di scoprire in che modo l'autrice ha ignorato il suo pubblico. Come avreste reagito se il presente avviso fosse stato indirizzato a voi?

1. Quali errori fondamentali ha commesso l'autrice nei confronti dei suoi lettori?

---

---

2. Come avreste reagito al messaggio se foste stato un collaboratore dell'azienda?

---

---

3. Riscrivete la comunicazione di Giulia Rossi.

A:

DA:

DATA:

OGGETTO:

---

---

---

---

---

---

## **UN MEMORANDUM DELLE “CATTIVE MANIERE”**

A: Tutti i collaboratori della CRM  
DA: Giovanni Bonetti, capo area  
DATA: 22/12/1992  
OGGETTO: Furti

Si comunica a tutti i collaboratori che non sarà più ammesso il sistema di distribuzione snack basato sulla fiducia, avendo noi **NUOVAMENTE** verificato che non siamo in grado di gestire una simile responsabilità.

Per la prima confezione di snack, infatti, vi era un ammanco di 20.000 lire, la cifra è aumentata a 50.000 per la seconda confezione. Ho personalmente rimborsato l'azienda che fornisce gli snack poiché ritengo che un simile comportamento si rifletta negativamente su tutti i collaboratori della CRM; sono stato infatti educato a ritenere che simili azioni costituiscano un furto, niente altro che un furto.

Così, nuovamente, i soliti furbi la fanno franca.

Buon Natale.

## **Esercizio**

Concedetevi un minuto di tempo per trasformare tale esempio di cattive maniere in un memorandum ben formulato. Come riscrivereste il precedente testo?

# Essere se stessi

Ogni giorno, ognuno di noi interagisce con diverse persone; durante questi confronti adottiamo atteggiamenti cortesi. Sappiamo infatti che un comportamento aggressivo e l'uso di termini negativi sviluppano un'immediata resistenza. Quali sono le tre parole da voi giudicate più cortesi?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

La maggior parte delle persone sa perfettamente che cosa sia “giusto” fare, o non fare, nei rapporti con gli altri e che cosa siano le buone maniere; tuttavia, a causa di stress e di problemi personali o lavorativi, svariate persone lasciano filtrare le cattive maniere in ciò che scrivono.

A: Tutti i collaboratori  
DA: Settore Risorse Umane  
DATA: 1/09/1993  
OGGETTO: Valutazione

La valutazione dei progressi compiuti fino a oggi è stata ostacolata da un livello non uniforme di comprensione riguardante il progetto attuale incluso negli obiettivi futuri dell'azienda e nelle procedure idonee che mirano ad aumentare la quota di mercato. Siamo certi che con il passare del tempo tutti i collaboratori comprenderanno appieno il complesso di tale progetto.

## **Esercizio**

Come reagireste al memorandum riportato sopra?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

---

## Esercitazioni

---

1. Scrivete un testo di 6 righe da 60 battute per «lanciare» ai vostri utenti più diretti l'apertura del vostro posto di lavoro (come se scattasse da oggi). Quali elementi privilegiate? Quali problemi linguistici incontrate nel raccontare la vostra attività con oggettività?

2. Prendete la più recente pubblicazione edita dal vostro Ente. Scegliete una pagina di un capitolo di vostro interesse. Analizzate la pagina: ora chiedetevi, dovendo parlarne al pubblico:

- seguireste la stessa logica espositiva?
- quale elemento privilegereste?
- quanti termini «tecnici» salvereste e sapreste spiegare?
- quale tono usereste per farvi meglio capire?
- vi occorrerebbero dei sussidi visivi?

3. Prendete questo testo (allegato):

- a. provate a «pulirlo» da imprecisioni, ripetizioni, passaggi inutili;
- b. riscrivete una frase troppo lunga o corta o non adeguata alla comprensione di un pubblico eterogeneo;
- c. lascereste quel titolo?

4. Lo stesso testo va esposto in tre ambienti diversi:

- un ospizio
- una palestra sportiva
- una banca.

Come lo riscrivereste?



### Testo dell'esercitazione n.3

«Consiglio di Amministrazione su: «contenimento delle spese accessorie».

I membri del Consiglio di amministrazione, riuniti la scorsa settimana nel consueto Consiglio del venerdì, hanno esaminato con attenzione tutta una serie di delicate questioni rilevanti nella vita della nostra azienda, tanto più in un momento in cui il Paese attraversa una profonda crisi economica che non può non coinvolgere le decisioni di imprese aperte al mercato come la nostra.

Alla luce delle decisioni assunte, all'unanimità, già nel corso della seduta precedente, conclusasi tra l'altro col conferimento di 2 medaglie d'oro per anzianità aziendale a lavoratori da tutti apprezzati in questi anni, si è ritenuto di dover provvedere ad una revisione delle attuali indennità nell'uso della macchina per esclusivo uso legato alle proprie funzioni purché in orario di lavoro.

A fare data da lunedì prossimo pertanto l'amministrazione potrà prendere in considerazione unicamente quelle richieste di rimborso per spese sostenute alle pompe di benzina per acquisto di carburante del tipo super senza piombo (purché ne sia rilevata l'effettiva economicità e convenienza rispetto ad altri tipi comunemente forniti dall'attuale rete distributiva di marche italiane ed estere), a presentazione dell'apposito modulo di rimborso benzina vidimato e regolarmente riempito dal gestore dell'impianto o suo incaricato.