

Verba volant scripta manent: riflessioni e spunti per scrivere in modo chiaro

L'esempio dei comunicati stampa

BARBARA RIVA

In termini comunicativi la Polizia locale fa quotidianamente i conti anche con la **scrittura**.

I testi che essa redige sono numerosi e di rilievo differente e parimenti strategici per l'efficacia e l'efficienza del proprio operato.

Determinate, relazioni di servizio, avvisi, verbali, comunicati stampa hanno obiettivi e riceventi diversi e devono poter essere utilizzati anche in eventuali contesti differenti da quelli per i quali sono stati redatti: ad esempio, sedi giudiziarie, dove è strategico che questi testi siano impeccabili e non attaccabili, o ancora contesti informali più divulgativi.

Sia pur nella diversità della loro forma, i vari testi redatti dalla Polizia locale devono più di altri mantenere uno **stile istituzionale**.

Come molti esperti di comunicazione sottolineano, nel redigerli si dovrebbe tuttavia sforzarsi di renderli comprensibili e di curarne la fruibilità.

È indubbio che non si possa pensare di eliminare delibere, determine o verbali dagli atti pubblici, ma anche in risposta al **principio di trasparenza**, si può cercare di rendere le stesse più chiare e accessibili anche ad un pubblico di non addetti ai lavori.

Nella realtà, i testi della Polizia locale risultano ricchi di termini sofisticati, tecnici ed addirittura di tecnicismi: elementi che rendono ostico il loro contenuto a molta parte dei lettori e fruitori di servizi pubblici.

Riflettere sulla semplificazione di questi testi in

termini di frasi e parole è utile e **può aiutare gli addetti ai lavori a diventare più flessibili quando si apprestano a scrivere documenti diversi, ma di simile contenuto**.

Farlo non è cosa da poco ma, riprendendo Gianrico Carofiglio (*Con parole precise. Breviario di scrittura civile*), **occuparsi del linguaggio pubblico e della sua qualità deve essere un dovere cruciale dell'etica civile**. L'atteggiamento di chi scrive deve essere onesto e utile ovvero, come già affermò Italo Calvino, volto a "*cercare di pensare e d'esprimersi con la massima precisione possibile proprio di fronte alle cose più complesse...*".

Affinché un testo, pur mantenendo una "forma formale", risulti chiaro a chi lo legge (o ascolta), è opportuno che sia composto da frasi semplici, corte, non concatenate fra di loro e che non sia ricco di subordinate ed incisi.

Essere concreti quando si scrive (e quando si parla) evita infatti confusione e perdita di attenzione da parte del lettore.

A garanzia della chiarezza d'espressione, soprattutto quando si scrive (e si legge) corrono in aiuto la **punteggiatura** e l'utilizzo di **parole appropriate**.

Rispetto alla punteggiatura si ricorda l'importanza del punto, il quale va usato per dividere il testo in più frasi o per contrassegnare eventuali abbreviazioni/sigle; la virgola, che permette di isolare elementi di una frase; il punto e virgo-

la preferito per il ruolo che può assumere al pari di alcune locuzioni, quali ad esempio, quindi, e così, piuttosto che per un segno intermedio fra punto e virgola come invece utilizzato in questo (lungo) pensiero.

Sempre il punto e virgola può essere usato per dividere i punti di un'enumerazione.

Fanno parte della punteggiatura anche i due punti, utili per spezzare le frasi o dar loro ritmo, o per riportare citazioni (virgolettate), fare esempi, sintesi o spiegazioni. Anche loro, inoltre, possono svolgere lo stesso ruolo di alcune locuzioni sulla scorta di così, cioè, ecc.

Parentesi e virgolette sono invece necessarie per introdurre una spiegazione e una riflessione o per riportare la fonte di una citazione.

In merito alle parole è bene preferire quelle corte perché si ricordano con più facilità e possibilmente vanno evitate quelle polisemiche, ovvero aventi più significati ed usi perché possono indurre in confusione il lettore.

Evitate il più possibile le nominalizzazioni, ovvero della contrazione in un sostantivo astratto di una rispondente frase verbale e i neologismi.

Anche l'uso di parole negative è sconsigliato perché esse inducono a pensare in modo strategico, vanno eliminate le doppie negazioni perché confondono il lettore e, sempre a garanzia della chiarezza, vanno sempre tradotte le eventuali sigle. Queste ultime sarebbero da utilizzare il meno possibile così come gli slang e i gerghi. Esse devono essere esplicitate, almeno la prima volta che vengono richiamate in un testo, abbinandole al loro significato scritto tra parentesi. La sigla si scrive in maiuscolo ed ogni lettera va puntata. Per farsi meglio capire **le frasi devono essere poco articolate (soggetto, predicato verbale, complemento).**

I tempi verbali devono essere scelti in modo strategico: ad esempio, il "presente indicativo" va preferito quando si vuole conferire pathos al racconto a differenza di altri tempi che riducono il coinvolgimento emotivo. Il gerundio ed il participio presente andrebbero evitati perché rendono pesante i pensieri. Bandito anche l'utilizzo del condizionale perché induce ad un'impressione di incertezza.

Per non creare rumore comunicativo devono essere utilizzati pochi **aggettivi ed avverbi** (soprattutto quelli che finiscono in "mente", perché ap-

pesantiscono la frase), deve essere preferita la forma attiva e quella affermativa e, quando possibile, eliminate le **proposizioni relative**: meglio l'uso dei complementi corrispondenti.

Fatto lo sforzo di rendere chiaro un testo istituzionale, sempre più spesso ci si trova a doverlo o volerlo **comunicare ai media** affinché parlino di quanto, nel caso di specie, la Polizia locale fa per la cittadinanza e quindi incentivare il senso di sicurezza dei cittadini.

In questo caso la Polizia locale, o chi per lei, deve fare i conti con la stesura di un **comunicato stampa**.

È ovvio che lo stile redazionale di questo testo debba differire rispetto a quello di delibere, determine, ecc. che devono "pubblicizzare".

Troppo spesso, l'"immediatezza del fatto" e la poca dimestichezza con la scrittura possono condurre l'addetto alla redazione del comunicato stampa di un Corpo di Polizia locale (o per un Corpo di Polizia locale) ad effettuare qualche "copia e incolla" dalla determinazione o altro atto istituzionale.

Come si anticipava, lunghe frasi piene di digressioni, di incisi, di subordinate, ma anche di parole di difficile comprensione di cui possono essere intrisi gli atti amministrativi, creano "rumore" per la trasmissione di un messaggio e finiscono con il distrarre chi lo deve leggere se non è un addetto ai lavori e, soprattutto non sortiscono curiosità. Le modalità di sviluppo della scrittura di un testo, anche a parità di contenuto del messaggio, devono infatti essere differenti a seconda del tipo di strumento/canale comunicativo che si utilizza, ed anche rispetto all'obiettivo che si vuole dare a quella comunicazione, al principale target di utenti di riferimento e al momento in cui si decide di veicolare il contenuto.

Scopo di un comunicato stampa è quello di dare notizie, ovvero prevalentemente informare rispetto a fatti nuovi (o, al limite, apparentemente nuovi) che, nel nostro caso, riguardano le attività ed i servizi espletati dal Corpo di Polizia locale. Ancora una volta, prima di argomentare e organizzare il testo (messaggio principale) chi deve redigere il comunicato stampa è bene che cerchi di rispondere mentalmente alle note 5 W del giornalismo anglossassone (*Who?* «Chi?», *What?* «Che cosa?», *When?* «Quando?», *Where?* «Dove?», *Why?* «Perché?»).

Queste permettono di porre le basi del contenuto del messaggio e di svilupparlo con linearità e completezza.

Si tratta di un passaggio strategico soprattutto perché **il comunicato stampa è principalmente rivolto a giornalisti che devono comprendere, in breve tempo, il contenuto di un messaggio** di cui magari non conoscono propriamente gli argomenti da trattare **ed essere in grado di attirare la loro attenzione per la novità del contenuto.**

Troppo spesso invece, secondo il punto di vista dei giornalisti, **i comunicati stampa non riportano notizie**: o perché la notizia effettivamente non c'è, o perché chi vuole a tutti i costi uscire sui media propone argomenti di non interesse o vecchi.

Un motivo in più, questo ultimo, per spronare chi redige il testo a **porre sempre attenzione alla cura del messaggio e alla eventuale creazione di una notizia, e a ben confezionarla anche quando essa non rappresenta un fatto nuovo!**

Per farsi capire dagli altri, ovviamente **chi scrive deve avere molto chiaro cosa deve scrivere e perché deve scriverlo** ed essere consapevole che ha la responsabilità di quello che redige.

Quindi è bene che il contenuto di un messaggio prima che venga trasmesso sia organizzato interiormente e poi ben codificato: dopodiché si può creare una notizia anche solo su quello che la Polizia locale fa e su come lo fa.

Responsabilità del redattore è evitare il più possibile che si crei un divario tra significato inteso all'origine e significato ricevuto, quindi è bene bandire ogni forma di approssimazione. I miglior testi (ed anche i miglior messaggi trasferiti in modo orale) sono quelli precisi e diretti, composti di parole chiare e rispondenti al significato che devono avere per dar corpo al contenuto del messaggio. Le parole vanno ricercate, e utilizzate dove e quando necessarie a garanzia della concretezza del contenuto del messaggio e anche della sua estetica.

Se un messaggio è trasferito in modo chiaro, fluido ed è composto di parole pertinenti è maggiormente comprensibile e molto probabilmente efficace e persuasivo.

Risposto ai cinque quesiti base, per far sì che i pensieri siano fluidi, chi redige un testo deve iniziare a stenderlo e riordinando in moduli consequenziali le risposte agli stessi (le domande dalle

cinque W non hanno un ordine prestabilito, questo ultimo varia a seconda della loro importanza rispetto alla descrizione della "notizia").

Segue l'inserimento di ulteriori elementi per completare la descrizione del messaggio.

Il redattore deve trasmettere informazioni mirate ed ovviamente vere e utili al momento della loro trattazione, descrivendole con precisione. Ne consegue l'opportunità di fornire a chi redige il comunicato stampa, se persona esterna al Corpo di Polizia locale, anche elementi tecnici per la conoscenza del ruolo e della mission della Polizia locale. Purtroppo succede infatti che proprio chi deve redigere il comunicato stampa compia, sia pur inconsapevolmente, errori di valutazione nell'individuare e confezionare la notizia a causa della sua stessa non conoscenza del Servizio e dei suoi ruoli.

Tra l'altro, nel redigere un comunicato è importante porsi l'obiettivo di accreditare un'immagine positiva dell'ente, quindi saper chiosare anche con qualche dato circa risultati raggiunti, eventuali menzioni ricevute, ... attinenti il più possibile all'argomento trattato.

Nel nostro caso, all'interno del comunicato stampa è strategico anche riportare sempre informazioni di base sul Comando e nella mail che accompagna il comunicato stampa è indicare anche i contatti di coloro che nel Comando possono fornire ulteriori approfondimenti sulla notizia, qualora questi ultimi siano utili al giornalista per la redazione dell'articolo.

In estrema sintesi, si ricordi che il comunicato stampa serve per rendere nota o smentire una notizia, o esprimere una presa di posizione su di un fatto.

Affinché una notizia attiri l'attenzione del pubblico deve essere il più possibile nuova o singolare o comunque avere un'importanza pratica per la gente.

Più una notizia riguarda eventi e fatti del territorio in cui vive od opera il lettore (vicinanza) più lo interessa. Ancora, una notizia è appetibile se fa leva sulle emozioni e sul senso di attesa, o se riguarda possibili colpi di scena nello sviluppo di un avvenimento, ecc.

Quando si riporta la notizia con un comunicato stampa chi la redige dovrebbe farlo in modo tale da rendere il testo pubblicabile così com'è o comunque tagliabile e/o rielaborabile per la stesura

di un articolo più ampio. In aiuto vengono i pensieri. Essi devono essere di tipo modulare perché permettono anche eventuali tagli del discorso a chi deve scrivere, senza però snaturare il contenuto del messaggio.

Le prime righe del comunicato devono possibilmente contenere le notizie più importanti (lead, attacco), quindi tutti gli elementi essenziali, che, come si anticipava, scaturiscono dalle risposte alle citate 5 W del giornalismo anglosassone.

Deciso il contenuto, redatta una scaletta, scritto il testo con metodo modulare, prima di inviare un comunicato stampa è bene dedicare massima attenzione alla sua revisione.

È vero che lo stile giornalistico ammette una scrittura più sensazionalistica, in alcuni casi – e per determinati target di lettori identificabili come principali –, l'uso di slag, nominalizzazioni, ecc., ma nel caso di un comunicato a cura

di un'istituzione si consiglia di non imboccare il giornalista con precisi stili di tipo giornalistico.

Anche la spedizione del comunicato va effettuata e verificata con cura. È bene accertarsi che il comunicato sia arrivato a destinazione, sia stato visto e se inviato troppo in anticipo rispetto alla sua scadenza, va ricordata ai destinatari la sua presenza qualche giorno prima della stessa. Non certo da ultimo va verificato che esso abbia dato frutti, ovvero che sia stato pubblicato, come e dove (rassegna stampa).

Bibliografia

GIANRICO CAROFIGLIO, *Con parole precise. Breviario di scrittura civile*, Editori Laterza, 2015.

CHRISTIANE MONTECOT, *Comunicare scrivendo*, Franco Angeli, Milano, 1995.

FRANCO SALERNO, *Le tecniche della scrittura giornalistica*, Edizioni Simone, 2009.