

Le formule dell'email

LUISA CARRADA

Come si comincia un'email? E qual è il saluto giusto? Americani ed europei cercano modelli per una scrittura ancora da inventare

VELOCE, LEGGERA E APPARENTEMENTE FACILE, è in realtà piena di insidie e fonte di non pochi equivoci e grattacapi. L'email è una strana creatura, fatta di contaminazioni tra la lettera tradizionale, l'sms, la corrispondenza commerciale, la conversazione. È un po' tutte queste cose, e al tempo stesso nessuna. Prima o poi ci accorgiamo tutti che la terra promessa della comunicazione istantanea può rivelarsi un terreno minato, dove saltano facilmente rapporti di lavoro e si raggelano amicizie nascenti. È un'esperienza talmente globale e condivisa che il New York Times le ha dedicato un lungo articolo il 26 novembre: "Yours truly, the e-variations". Le variazioni passate in rassegna dall'autrice Lola Ogunnaike sono i saluti, incognita e tormento della corrispondenza elettronica.

Se "diventa sempre più difficile salutarsi" è in gran parte proprio per la natura ibrida dell'email. Le classiche formule di congedo delle lettere ci sembrano ormai rituali vuoti, anche nella comunicazione formale, ma è sempre con cautela che ci arrianchiamo verso espressioni più calorose e disinvolte.

Uno dei risultati di tanta esitazione è che oggi moltissime email saltano aperture e chiusure, e perfino la firma, vanno dritte al dunque senza tanti convenevoli e altrettanto bruscamente si congedano. Con risultati spesso deleteri per i rapporti professionali e umani, come sottolineano i molti intervistati dal New York Times. Tra di loro, Judith Kallos, creatrice di Netmanners.com, una vera enciclopedia online dell'email cortese. Lasciate alle spalle le formule di saluto più cerimoniose, gli anglosassoni - racconta Kallos nel suo blog - si muovono lungo una scala che va dal più lungo *My sincere thanks for your time and consideration* allo stringato e ormai diffusissimo *Best*, passando per *I remain yours truly*, *Warmest regards*, *Best regards*, *Cordially*.

Sintetici, fin troppo brevi, quasi rasentando la maleducazione, ci facciamo incantare e condizionare dalla velocità della posta elettronica, che permette di scambiare interi carteggi in pochi minuti. Quando scriviamo un'email sembriamo aver

tutti una gran fretta. Il linguaggio degli sms dilaga, con sigle ed emoticon. In chiusura, gli emoticon possono essere utilissimi per trasmettere una sfumatura: una strizzatina d'occhio adolcisce una critica, un sorriso illumina un'email sbrigativa, un :- (può far meglio digerire un rifiuto. Ma andrebbero usati con il contagocce, così come il lasciarsi andare a baci e abbracci (nel gergo dell'email xoxos), soprattutto con persone che non si conoscono. Potremmo incontrarle prima o poi, e non desiderare affatto tanta intimità.

La sintesi non deve escludere l'attenzione per l'interlocutore, che può esprimersi nella cura del dettaglio, in una domanda sollecita, in una parola in più piuttosto che in meno. Parole in più che, pare, sono apprezzate soprattutto dalle donne. Nel suo famoso e contestato libro *The female brain*, la psichiatra Louann Brizendine afferma che le donne usano (e apprezzano) il triplo di parole rispetto agli uomini. Sarà un'esagerazione, ma prima di mandare un'email con un saluto brusco a una signora è bene pensarci due volte. Vale per tutti invece - uomini e donne - un po' di premura per la persona, proprio quella che le formule precostituite spesso negano. Sarà probabilmente per conciliare personalizzazione e galateo che fioriscono in rete siti di regole minuziose, dove si suggeriscono formule di chiusura e apertura secondo le più diverse combinazioni (livello di conoscenza, gerarchia, tu o lei, motivo dell'email, età e sesso dell'interlocutore, paese d'origine).

A dire il vero il problema sembra non assillare troppo noi italiani: quando ci diamo del tu il ciao è risolutivo; se invece ci diamo del lei, ci affidiamo soprattutto alle diverse variazioni della cordialità (cordiali saluti, cordialmente, ma anche la saluto cordialmente, un saluto cordiale). Molti elaborano o scelgono il proprio saluto, personale e riconoscibile: virtualmente tuo, stammi bene, saluti&baci, saluti da alcatraz.

Pignoli e precisi in fatto di netiquette sono invece i tedeschi e i francesi. Un sito tedesco di marketing (www.marketing-boerse.de) elenca ben 236 modi per iniziare un'email, ma anche in Germania la tendenza è verso le abbreviazioni e le sigle

degli sms. Per chiudere un messaggio, spesso l'economia è massima: "Lg", ovvero *Liebe Grüße*, cari saluti. O "Mfg", *Mit freundlichen Grüßen*, in una lettera di lavoro.

I francesi esprimono anche in rete l'amore per la lingua e l'attaccamento alla tradizione, come testimonia il successo di *Langue sauce piquante*, il blog dei due correttori di bozze di *Le Monde* (correcteurs.blog.lemonde.fr/correcteurs). Non meraviglia quindi l'attenzione maniacale alle regole dell'email (ribattezzata *courriel* dalla *Commission générale de terminologie*). Regole che comunque si stanno piegando all'imperativo della brevità e della semplificazione. La più classica e francese delle formule, *Je vous prie de bien vouloir agréer l'expression de mes sentiments les plus distingués*, resiste solo nella corrispondenza cartacea più formale. Per email, la *politesse* consiglia ormai di cominciare con *Bonjour* e finire con *Cordialement* o *Sincères salutations*.

È difficile però che si possa arrivare a un vero galateo della comunicazione digitale. Il perché lo spiega bene Neus Arqués, scrittrice di Barcellona, autrice di *Aprender comunicació digital* (Paidós 2006) e della newsletter sulla comunicazione in rete *La gazetta de Manfatta*: "In pochi decenni abbiamo assistito a un succedersi rapidissimo di strumenti di comunicazione e quindi a un cambiamento di stili. Ricordo ancora lettere che si chiudevano con la formula *Dios guarde a usted* (Dio ti conservi), mentre ora ne leggo tante che si chiudono con *Salu2* (che si legge "saludos"), come un sms. La verità è che le email, anche se scritte, vanno considerate come vere e proprie conversazioni. Per questo le formule funzionano meno. Più che codificarne di nuove, è importante passare dalla cortesia alla relazione, alla complicità".

GÌÀ, LA RELAZIONE. DEVE ESSERE PER QUESTO che la corrispondenza per email ci riesce a volte tanto difficile. Perché la relazione ogni volta è diversa: progredisce, stagna, si interrompe o si guasta a seconda delle parole che scegliamo di usare. Perché è fatta anche di sfumature, umori, sensibilità, e davanti allo schermo non abbiamo sguardi, toni di voce, strette di mano più o meno vigorose a guidarci. Solo parole.

Così, ancor prima di scrivere, le domande ci assillano. Come comincio? Buongiorno o buonasera? E se legge l'email di notte? "Caro" non sarà troppo confidenziale? Si offenderà? O equivocherà? Ma "Egregio" è troppo freddo... crea distanza. Oddio, ha risposto "Cordiali saluti". L'altra volta eravamo a "Spero proprio di incontrarla presto. Intanto, la saluto molto cordialmente". Vorrà dire qualcosa? Come recuperare? Devo dare del lei o del tu? Be', cerco di non sbilanciarmi, vediamo come mi risponde. Ma no, la signora in questo caso sono io, tocca a me dare del tu per prima... ma chissà quanti anni ha...

Creare buone relazioni per email è una specie di danza, di attività funambolica in cui gli equilibri si ricreano di volta in volta. Studiandosi, leggendo tra le righe, osando un po', guardando come l'altro reagisce, avanzando coraggiosamente sulla strada dell'informalità e del calore, o facendo necessarie e precipitose marce indietro. Aperture e chiusure sono i passi cruciali.

Molti cominciano all'insegna della circospezione. Per esempio con Buondi o Salve, espressione, quest'ultima, abbastanza cordiale ma poco impegnativa quando non si conosce l'interlocutore. Un po' obsoleta nei rapporti a tu per tu, ma una vera ancora di salvezza nella corrispondenza elettronica.



RENE BURRI (MANONCONTRASTO)

Se lo scambio continua, la temperatura piano piano si alza e i veri termometri della relazione sono sempre loro, le aperture e le chiusure.

Anzi, nell'impossibilità di stabilire regole certe, che valgano sempre e per tutti, quello "termico" è senz'altro un ottimo criterio nella redazione di un messaggio email. Per non rimanere prigionieri in una gabbia di formalità o lasciarsi andare a una confidenza non richiesta, è sempre consigliabile "scaldare" di un paio di gradi il tono e lo stile che useremo in una lettera tradizionale. Cadono così all'istante gli egregi, gli spettabili, i distinti, le maiuscole di deferenza del Lei e del Voi, aumentano i cari e i gentili, spuntano i nomi di battesimo, i grazie, i davvero.

Saranno i nostri stessi interlocutori a indicare nel tempo le giuste temperature man mano che le "conversazioni" si infittiscono. Basta cogliere i segnali. A quel punto, le formule spesso non servono più. Diventa naturale immaginare la persona dietro le parole e salutarla proprio come si conclude un colloquio.

Al "Chiarissimo Professore" si invierà probabilmente un "Grazie davvero, professore: come avrei fatto senza il suo aiuto? Insieme alla gratitudine, un caro saluto". Al superlativo di rito, il professore rinuncerà volentieri. ■

Luisa Carrada, copywriter ed editor per aziende e amministrazioni, vive e lavora a Roma. È autrice del primo sito italiano sulla scrittura professionale, www.mestierediscrivere.com.