

Parole diversamente abili?
Riflessioni sulle lettere degli screening oncologici
Rimini, 2 ottobre 2009

La comunicazione istituzionale “a chiare lettere”

Paola Polselli

Università di Bologna (Forlì)

Dip. Studi Interdisciplinari su Traduzioni Lingue e Culture

Sommario

1. La comunicazione pubblica in Italia

- ▶ Presupposti e principi generali della discussione
- ▶ Antilingua e rapporto con i cittadini
- ▶ Accessibilità e cittadinanza sociale

2. Barriere comunicative e comunicazione sanitaria

- ▶ Definire gli obiettivi in un quadro comunicativo integrato
- ▶ L'orientamento sui destinatari
- ▶ Distinguere tra elementi di complessità diversa

3. Dalle linee guida alle scelte: la comunicazione consapevole

- ▶ La scelta delle parole
- ▶ L'organizzazione delle frasi
- ▶ L'organizzazione del testo

La comunicazione pubblica in Italia

- Partiamo dai processi di comunicazione pubblica che caratterizzano il nostro paese e definiamo la questione in relazione alla società nel suo insieme.
- Per un approccio inclusivo, consideriamo le specificità degli utenti potenzialmente più deboli (ad esempio, gli anziani e i cittadini immigrati): assumere il loro punto di vista è utile per migliorare la realtà collettiva.

La tradizione dell' "antilingua"

- 1965: Italo Calvino
- È segnalata a chi studia l'italiano
- È sfruttata negli spot pubblicitari
- È pratica quotidiana dei cittadini
- È un tradizionale oggetto di ironia
- È qualcosa che ha senso cambiare nell'interesse dell'intera comunità.

La questione della lingua italiana: Calvino e l'antilingua (1965)

Il brigadiere è davanti alla macchina da scrivere. L'interrogato, seduto davanti a lui, risponde alle domande [...] :

«Stamattina presto andavo in cantina ad accendere la stufa e ho trovato tutti quei fiaschi di vino dietro la cassa del carbone. Ne ho preso uno per bermelo a cena. Non ne sapevo niente che la bottiglieria di sopra era stata scassinata».

Impassibile, il brigadiere batte veloce sui tasti la sua fedele trascrizione:

«Il sottoscritto, essendosi recato nelle prime ore antimeridiane nei locali dello scantinato per eseguire l'avviamento dell'impianto termico, dichiara d'essere casualmente incorso nel rinvenimento di un quantitativo di prodotti vinicoli, situati in posizione retrostante al recipiente adibito al contenimento del combustibile, e di aver effettuato l'asportazione di uno dei detti articoli nell'intento di consumarlo durante il pasto pomeridiano, non essendo a conoscenza dell'avvenuta effrazione dell'esercizio soprastante».

Il brigadiere e l'antilingua

(Calvino, 1965)

[...] «Stamattina presto andavo in cantina ad accendere la stufa e ho trovato tutti quei fiaschi di vino dietro la cassa del carbone. Ne ho preso uno per bermelo a cena. Non ne sapevo niente che la bottigliera di sopra era stata scassinata».

[...] «Il sottoscritto, essendosi recato nelle prime ore antimeridiane nei locali dello scantinato per eseguire l'avviamento dell'impianto termico, dichiara d'essere casualmente incorso nel rinvenimento di un quantitativo di prodotti vinicoli, situati in posizione retrostante al recipiente adibito al contenimento del combustibile, e di aver effettuato l'asportazione di uno dei detti articoli nell'intento di consumarlo durante il pasto pomeridiano, non essendo a conoscenza dell'avvenuta effrazione dell'esercizio soprastante».

In sintesi, l'antilingua predilige...

- la “quantità” (parole e frasi lunghe, locuzioni al posto di parole ecc.)
- l'astrazione formale (scelte linguistiche che segnano il distacco tra l'istituzione e i cittadini)
- la complessità (sentita come un valore stilistico)
- uno stile alto anche quando l'occasione comunicativa non lo richiede.

Trifone (2006)

- La traduzione automatica delle comunicazioni pubbliche che molti italiani fanno da/in una lingua ostica e sganciata dalla realtà
- Il *terrore semantico*: “la lingua invece vive solo d'un rapporto con la vita che diventa comunicazione [...]. Perciò dove trionfa l'antilingua - l'italiano di chi non sa dire ho «fatto», ma deve dire «ho effettuato» - la lingua viene uccisa.”

Calvino (1965)

- “La nostra epoca è caratterizzata da questa contraddizione: da una parte abbiamo bisogno che tutto quel che viene detto sia immediatamente traducibile in altre lingue; dall'altra abbiamo la coscienza che ogni lingua è un sistema di pensiero a sé stante, intraducibile per definizione.”
- “Le mie previsioni sono queste: ogni lingua si concentrerà attorno a due poli: *un polo di immediata traducibilità nelle altre lingue* con cui sarà indispensabile comunicare [...]; e *un polo in cui si distillerà l'essenza più peculiare e segreta della lingua*, intraducibile per eccellenza.”

La comunicazione pubblica

- è una forma di scrittura funzionale
- esprime il rapporto istituzioni-cittadini
- deve essere chiara e accessibile
- deve esprimere una realtà multiculturale *già in italiano*

Empowerment...

una importante evoluzione della modernità delle organizzazioni e strutture sanitarie dipende dalla forza della cittadinanza che offre consenso e legittimazione in cambio di migliori servizi. [...] l'empowerment del cittadino che fruisce di comunicazione in sanità e salute è condizione essenziale anche per l'empowerment tecnico, scientifico e simbolico delle professioni mediche e delle strutture sanitarie.

Dai tempi di Calvino ad oggi...

Dagli anni '70

- ⇒ dibattito su leggibilità e comprensibilità della comunicazione istituzionale (es. De Mauro, 1988, Piemontese, 1996, 1998, 2000, Cortelazzo, 2004).
- ⇒ interventi legislativi a livello nazionale ed europeo

Oggi

- ⇒ “[...] lo stato degli usi pubblici, sociali e amministrativi della lingua italiana. È uno stato non buono” (De Mauro, 2001) e, se molto è stato fatto nel campo della comunicazione istituzionale, molto resta ancora da fare (Piemontese, 2001).

Evolutioni del quadro di riferimento

- Dal carattere unidirezionale dell'informazione...
- ... al rapporto tra Istituzioni pubbliche e cittadini: informazione, consultazione e partecipazione attiva (*cittadinanza sociale*)
- Nel quadro generale della trasparenza della comunicazione pubblica (cfr. Gavioli, Zorzi, 1995), la questione della comunicazione pubblica rivolta ai soggetti più deboli è una “cartina tornasole” (Zincione, 2001) del sistema Italia e della sua cultura democratica

Dalla parte del ricevente: le domande chiave

- Chi è?
- Che cosa ha bisogno di sapere?
- Come lo diciamo?
- Quale relazione vogliamo stabilire?

(cfr. Gavioli & Zorzi, 1995: 97-131)

Queste domande ci aiutano a ridurre i rischi di *knowledge effect*

(cfr. Hayes & Bajzek, 2008)

I cittadini nati in Italia

- 6 milioni di persone ca. → nessun titolo di studio
(3a elementare o analfabete)
- 26% (=13.900.000 ca.) → licenza elementare
- 32% (=16.200.000 ca.) → licenza media
- 22,4% (=13.600.000 ca.) → diploma
- 6,8% → laurea

“solo il 30% circa dell’intera popolazione possiede, sulla carta, le competenze necessarie ad usare le informazioni scritte in forme elaborate o difficili” (Dati censimento ISTAT 2001, Fioritto, 2007) e, come in altre nazioni, nel nostro paese, cresce il fenomeno dell’ *illetteralismo* o *analfabetismo di ritorno* (Dati OCSE, Fioritto, 2007)

Che cosa è importante ricordare...

- C'è un profondo divario tra l'uso parlato della lingua italiana (che interessa il 90% della popolazione) e la capacità d'uso funzionale della lettura/scrittura.
- Soltanto il 20% della popolazione sarebbe sopra i minimi indispensabili di buona alfabetizzazione funzionale nella lettura e nella scrittura (De Mauro, 2009).
- Dobbiamo ricordare questi dati quando scriviamo testi di comunicazione pubblica. Il discorso si ripropone se consideriamo i cittadini stranieri: ha senso restringere il campo degli interventi alle traduzioni?

I cittadini stranieri: un'utenza eterogenea

- Scolarizzazione e padronanza della lingua scritta in lingua madre? (cfr. indagine CTP, Minuz, 2008)
- Competenza in italiano?
- Conoscenza della *cultura* italiana?
- Conoscenza del sistema sanitario nazionale?
- Conoscenza della medicina occidentale?

1 - DA DOVE VENGONO I MIGRANTI



Limes (2009)

IL CASO

Prato: “Obbligatorie le insegne in italiano”

ENTRO due mesi tutte le imprese straniere, commerciali o no, con sede nel Comune di Prato dovranno avere le insegne anche in italiano; per chi non si mette in regola scatteranno sanzioni fino a 500 euro. La SoRi, la Società Risorse SpA, ha avviato una campagna informativa con volantini in quattro lingue (arabo, albanese, urdu e cinese) che indicano anche i recapiti degli uffici competenti per assistenza e chiarimenti. «Peccato che non siano anche in italiano — fa notare un gruppo di imprenditori cinesi —. Molti di noi sono di seconda generazione e il cinese lo conoscono poco». Prato, con il 30,1% di imprese con titolare straniero, principalmente cinesi, detiene il record nazionale.

La nuova normativa prevede che l'utilizzo delle lingue straniere

nelle insegne sia consentito solo in presenza della stessa dicitura anche in italiano. «Fanno eccezione — spiega il vicesindaco Roberto Bencini — le parole straniere che sono entrate a far parte del linguaggio comune». E aggiunge: «Non abbiamo inventato nulla. Ci limitiamo ad applicare un regolamento nazionale. Dopo il volantinaggio, difficilmente qualcuno potrà dire di non averlo saputo». Bencini spiega che ci sono strade di Prato in cui i cittadini si sentono quasi forestieri; il nuovo sistema nasce per aiutarli. Ma i negozianti ribattono che è un falso problema: «Sarebbe dannoso anche per noi — spiegano — non mettere le scritte in italiano, la nostra clientela è varia e l'italiano diventa la nostra lingua comune».

(irida cami)

Metropoli
(2009)

Esempio tratto da una guida alla scuola materna

- I bambini che restano assenti per oltre 30 giorni consecutivi decadono dall'assegnazione del posto, *salvo casi particolari adeguatamente documentati e valutati dal dirigente del Servizio Scuole per l'Infanzia.*
- Les enfants qui sont absents plus de 30 jours consécutifs perdent leur place à la maternelle, à l'exception des cas spéciaux *qui seront prouvés et évalués par le Responsable du Service des Maternelles.*
- The children missing more than 30 consequent days loose their place in the kinderkarten, exempt the special cases *that will be documented and valuated by the Kindergarten Services Representative.*

Il monolinguisimo istituzionale di molte società occidentali, che pure hanno al loro interno, in maniera diversa, plurilinguismi sociali e/o regionali, riflette una concezione antiquata di stato e di cittadinanza.

Sornicola (2007)

Alla lingua delle istituzioni e della burocrazia è e sarà necessariamente riservato un ruolo fondamentale nel processo di internazionalizzazione in corso.

Raso (2005)

Il testo in italiano e le traduzioni

- Valore sociale (comunitario) dei testi in italiano
- Funzione “formativa” (integrativa) rispetto all'obiettivo dell'autonomia comunicativa
- E' importante garantire il diritto di ricevere comunicazioni in lingua, ma è necessario ricordare che la traduzione può non essere una soluzione sufficiente (cfr. Corecom 2006)
 - per la varietà delle provenienze
 - perché *le traduzioni spesso seguono il testo originale italiano sia nell'organizzazione testuale sia nelle scelte linguistiche*

(v. anche aspetti quali scelta dei traduttori, gradi di “fedeltà”, revisioni ecc.)

Una lingua per tutti i cittadini...

- Scrivere dei buoni testi di comunicazione sociale è **un processo** che implica diverse fasi (di progettazione, stesura, revisione ecc.)
- ...è **un concetto relativo**
(al contesto, ai destinatari, agli scopi della comunicazione ecc.), quindi...
- non ci sono regole rigide, ma **linee guida**

Cortelazzo & Pellegrino (2003)

Come gestire gli elementi di complessità concettuale?

Quando le cose non sono semplici [...] pretendere [...] la semplificazione a tutti i costi è faciloneria, e proprio questa pretesa obbliga i discorsi a diventare generici, cioè menzogneri. Invece lo sforzo di cercare di pensare e di esprimersi con la massima precisione possibile proprio di fronte alle cose più complesse è l'unico atteggiamento onesto e utile.

I. Calvino (1965)

Quindi?

La questione non è trovare o scartare cose da dire. Entrambe le operazioni di ricerca e di scelta sono sempre possibili. **La questione è trovare le cose da dire utili ai destinatari del discorso in rapporto ai fini che ci proponiamo, dato un certo spazio.**

De Mauro (1980/2003)

Come lavorare sugli aspetti di complessità linguistica?

Affrontiamo la questione considerando alcuni esempi di comunicazione pubblica esaminati nell'ambito di un progetto di ricerca dell'Università di Bologna, sede di Forlì (Progetto ELIA).

Analizziamo i vari aspetti che compongono un testo a:

- Livello microlinguistico
(scelta delle parole e costruzione delle frasi)
- Livello macrolinguistico
(organizzazione del testo nel suo insieme)

Le parole della comunicazione oscura

- arcaismi, latinismi, parole straniere poco trasparenti (*extramoenia e intramoenia, triage* ecc.)
- forme burocratiche (*l'apposito modulo...* ecc.)
- termini di registro alto (*effettuare* ecc.)
- espressioni astratte (*il personale sanitario* ecc.)
- sigle (*AUSL, STP, tessera TEAM* ecc.)
- tecnicismi (non necessari)

Lessico: parole e termini medici

- Il linguaggio medico: complessità e ricchezza
- I termini specialistici necessari (usarli? non usarli? parafrasarli? esemplificarli?)
- La variazione lessicale delle parole chiave
- Le soluzioni: il caso del Lipobay (2001)

Lessico medico caratteristico

Distinguiamo tra:

- **Tecnicismi specifici**, cioè parole proprie della medicina (es. *stomatite, coccige, alitosi* ecc.)
- **Tecnicismi collaterali**, cioè parole tipiche (usate) in campo sanitario, ma non necessarie (es. *La malattia esordisce con elevato rialzo termico e cefalea. Oppure, *conclamato, insorgenza, danno, severo, apprezzabile* ecc.)*

Serianni (2003 e 2005)

Uso consapevole del lessico

- Se possibile, usiamo parole concrete del ***vocabolario di base***, cioè le parole
 - *Fondamentali (FO)*
 - *Alto Uso (AU)*
 - *Alta Disponibilità (AD)*
- v. T. De Mauro, *Guida all'uso delle parole. Parlare e scrivere semplice e preciso per capire e farsi capire*, Editori Riuniti, Roma, 2003.
- Cfr. *fegato (FO) vs parenchima epatico (TS)*
vena, arteria (FO) vs vaso sanguigno (TS)
- Sciogliamo le sigle (ASL, Azienda...)

Un esempio: il caso Lipobay (2001)

Uno dei problemi: la chiarezza del foglietto illustrativo

La stampa ha evidenziato problemi di:

- comprensibilità dei componenti del farmaco
(Hypericum perforatum, paromomicina solfato, tioconazolo...)
- trasparenza delle indicazioni sugli effetti collaterali
(sindrome di Steven-Johnson, sindrome di Loeffler...)

Una stessa soluzione o due soluzioni diverse?

Cortelazzo (2004)

In sintesi...

... è consigliabile:

- preferire le parole del lessico comune
- evitare i tecnicismi collaterali (o in senso lato)
- limitare i tecnicismi specifici e
- spiegarli, quando/se necessario.

Le glosse

Per spiegare i tecnicismi necessari, usiamo...

- Riformulazioni tra parentesi: *pediculosi (pidocchio della testa)*
- Indicazioni di nomi più comuni: *uno stent, cioè una protesi rigida*
- Esempi: *organi emuntori come fegato, reni, intestino*
- Spiegazioni: *“colonscopia completa” significa...*

Serianni (2005)

Scelte lessicali

- Pap test (striscio vaginale)
- in senso antero posteriore (dal davanti al dietro)
- protesi dentale (dentiera)
- igiene della cute (viso - corpo - capelli) e delle mucose (bocca, narici, vagina, ecc.)
- cavo ascellare
- deambulazione ecc.

La variazione lessicale

Nel breve spazio di una lettera di invito:

- «test» «controllo di screening» «esame»
- «effettuare» «sottoporsi a» «eseguire»
- «tumoreu» «neoplasiee»
- «occulto» «non visibile»
- «contenitore» «flaconcino»

In un volantino: «strutture pubbliche» «ospedali»
«centri ospedalieri»

In un testo per assistenti familiari: le parole «ausilio», «presidio», «aiuto» e «accessorio» indicano tutte uno stesso oggetto («l'apposito sollevapersona»)

In breve...

... perché bisogna usare le parole/espressioni chiave in modo coerente e continuo?

- Perché sono un elemento importante per comprendere il contenuto di una frase
- Perché legano le diverse parti del testo in modo sostanziale
- Perché forniscono un ancoraggio che aiuta a interpretare tutto il testo.

Complessità a livello microlinguistico

Scelta delle parole:

- Qualità e uso dei tecnicismi
- Coerenza nell'uso delle parole chiave

Costruzione delle frasi:

- Elementi di complessità ricorrenti
- Numero di parole ed estensione delle frasi
- Numero di informazioni in una frase

Le frasi complesse

- frasi lunghe con incisi e subordinate
- frasi che contengono troppe informazioni
- frasi con un ordine degli elementi “marcato” (cioè \neq da S+V+O)
- frasi con forme passive e negative
- nomi al posto dei verbi

Analizziamo...

Questi esami si sono dimostrati in grado di ridurre in maniera significativa la mortalità per tumore del colon retto perché favoriscono un intervento diagnostico e terapeutico precoce.

Il test è completamente gratuito e non è necessaria alcuna richiesta medica.

Le ricordiamo che il PAP-test è gratuito e non occorre la richiesta del medico.

L'esame è gratuito e non occorre impegnativa.

Per eseguire **g r a t u i t a m e n t e** il Pap-test è sufficiente presentare questa lettera: non occorre la richiesta del Suo Medico Curante, né confermare l'appuntamento che Le abbiamo già fissato.

Quanto costa? Questo esame e le eventuali cure successive, sono gratuiti per le donne che ricevono la lettera di invito dalla Azienda Sanitaria (AUSL).

Complessità facilmente evitabili

Se la data proposta coincidesse con il periodo mestruale o Lei fosse impossibilitata a presentarsi per altri motivi, può telefonare per modificare l'appuntamento al n° 088 888888.

Qualora lei abbia eseguito il PAP-test negli ultimi tre anni presso ambulatori privati, Le saremmo grati di comunicarcelo al fine di facilitare le procedure organizzative dello screening.

Le verrà consegnato un piccolo contenitore...

Complessità facilmente evitabili

L'Azienda USL di Xxxx, nell'ambito dei Programmi Regionali di Screening Oncologici, sta conducendo una iniziativa mirata alla prevenzione e alla diagnosi precoce del carcinoma del collo dell'utero.

Definizione di “contraccezione”

Con la parola “contraccezione” indichiamo la possibilità di evitare che al rapporto sessuale segua una gravidanza. Essa diventa così uno strumento per coniugare il concepimento di un figlio alla possibilità di accoglierlo con amore dopo la sua nascita.

Definizione della sua efficacia

L'efficacia di un metodo contraccettivo si esprime nella capacità di prevenire la gravidanza. La sua valutazione deve tenere conto anche dei possibili errori d'uso o dell'uso non continuo.

Analizziamo...

- E' importante sapere che l'esame propostoLe può, in alcuni casi, non essere sufficiente a fornire un risultato preciso; per cui un eventuale invito (che sarà telefonico) a completare l'esame non deve allarmarLa.
- Il programma, prevede per le donne in età compresa fra i 50 e i 69 anni, residenti nell'Azienda U.S.L. di Xxxx l'esecuzione di un esame mammografico gratuito ogni due anni.

In sintesi...

- frasi brevi (20-25 parole) e dalla struttura semplice (SVO)
- frasi coordinate e non subordinate
- forme attive e affermative (*possibilmente* con i tempi più comuni del modo indicativo)
- verbi al posto dei nomi
- frasi che contengono un'unica informazione

Il testo: elementi di complessità

- ordine e selezione delle informazioni
- assenza di divisione del testo
- mancanza di connettivi
- impaginazione
- scelte grafiche

Assenza di informazioni

Nell'indagine ELIA (Università di Bologna),
abbiamo rilevato l'assenza di informazioni su
due piani:

- conoscenze di sfondo necessarie ad orientarsi in un'altra cultura (conoscenze enciclopediche)
- informazioni specifiche (risposta alle aspettative e ai bisogni pratici del ricevente)

L'orientamento verso il destinatario

- Personalizziamo la comunicazione (uso consapevole dei pronomi personali, impostazione dialogica ecc.)
- Scegliamo la formulazione linguistica in base a ciò che sappiamo dei nostri lettori
- Scegliamo strategie espositive e grafiche che aiutino i lettori poco competenti
- Selezioniamo i contenuti e la loro organizzazione in base alle priorità di chi legge

QUALIFICAZIONE DELL'ASSISTENZA ALLE PERSONE ANZIANE E DISABILI AL PROPRIO DOMICILIO

Ha un'ASSISTENTE
FAMIGLIARE (“Badante”)?

Ha l'opportunità di richiedere
GRATUITAMENTE una copia
dell'opuscolo *“Consigli per
muoverti bene con la
persona che assisti”* in
italiano e nella lingua
parlata dalla persona che
svolge per Lei attività di
assistenza personale

Sei un'ASSISTENTE FAMIGLIARE
STRANIERA?

Hai l'opportunità di richiedere
GRATUITAMENTE una copia
tradotta nella tua lingua
dell'opuscolo:
*“Consigli per muoverti bene
con la persona che assisti”*

Che cosa dovrebbe contenere una lettera d'invito, se adottiamo il punto di vista del ricevente?

Scegliamo 4 voci fondamentali

- presentazione dell'istituzione sanitaria
- descrizione della malattia da prevenire
- descrizione del programma di screening
- dati statistici sui risultati ottenuti
- dettagli sull'appuntamento fissato
- scopo dell'invito
- descrizione dell'esame
- recapiti di comunicazione/informazione

La divisione del testo



PERCHÉ FARE CONTRACCEZIONE

La sessualità è componente naturale e vitale di ciascuno di noi. È importante per tutti vivere una sessualità che appaghi, che dia piacere, che permetta uno scambio affettivo e di amore, che sia fondata sul rispetto reciproco. La sessualità, oltre ad essere funzionale alla sopravvivenza della specie umana, e quindi alla riproduzione, è dunque anche un modo particolare e intimo di entrare in relazione con un'altra persona. Proprio perché la sessualità esprime un bisogno affettivo vitale, ci sono momenti o fasi della vita in cui si desidera viverla appieno, per il suo valore di scambio tra persone e non per le sue implicazioni riproduttive. Per questo occorre conoscere i metodi di contraccezione, in modo da scegliere liberamente innanzitutto se usarli, e poi quali usare perché più adatti alle proprie esigenze personali.

Con la parola "contraccezione" indichiamo la possibilità di evitare che al rapporto sessuale segua una gravidanza. Essa diventa così uno strumento per coniugare il concepimento di un figlio alla possibilità di accoglierlo con amore dopo la sua nascita. Una donna o una coppia possono avere molte ragioni per voler evitare una gravidanza. Proponiamo alcune di queste ragioni, raccontando storie di donne straniere, arrivate da noi in Emilia-Romagna.

Gifty, Olena, Fatima, sono arrivate in Italia da poco. Tra loro, c'è chi pensa di fermarsi solo pochi anni, chi desidera invece fermarsi più a lungo.

Belen, Asuncion, Joyce sono arrivate in Italia con l'impegno di tutta la famiglia, per cercare un lavoro e raccogliere il denaro che serve per aiutare chi è rimasto a casa. Raccolta la somma che occorre c'è chi desidera tornare a casa, qualcuna non è sposata e pensa di farlo al ritorno.

Aicha, Kira, Waldebe, Iman hanno seguito il marito e, arrivate in Italia, si sono presto rese conto di quanto possa essere difficile la vita in emigrazione. Si sono accorte che la propria famiglia nel Paese straniero non può contare su tanti figli, o per lo meno che è necessario attendere tra una nascita e l'altra. Non ci sono parenti che aiutino nella fatica del lavoro domestico e dell'educazione dei figli. La vita nel Paese straniero è a volte molto diversa da quella conosciuta nella propria infanzia. La scuola, pur essendo un aiuto, richiede in ogni modo impegno e lavoro per una madre.

Walbona, Edoukou, Melika, Luan sono arrivate in Italia perché desideravano trovare una strada propria per il futuro. Qui le donne, almeno secondo i racconti, dovrebbero avere maggiori possibilità ed essere più libere. Ma la ricerca di una propria strada può essere faticosa e può voler dire non avere subito lo spazio per una maternità.

Tutte queste donne con storie e progetti di vita molto differenti hanno però in comune la necessità di decidere quando avere un figlio e quando evitare la gravidanza, almeno in un dato periodo della loro vita.

Utilizzare un metodo contraccettivo consente di avere una relazione sessuale serena e consapevole, senza timori di gravidanze inattese.



IL CEROTTO

CHE COS'È

È un cerotto quadrato di pochi centimetri che contiene i due ormoni femminili contenuti nella pillola (estrogeni e progestinici) che vengono rilasciati lentamente ogni giorno ed entrano nel nostro corpo attraverso la pelle.

Il cerotto si può applicare in varie parti del corpo (fondo schiena, dorso, pancia, parte alta della braccia...). Il cerotto va sostituito, con uno nuovo, ogni settimana per tre settimane, si sospende per una settimana e si ricomincia.

COME FARE

La prescrizione del cerotto deve essere fatta dal medico, che svolgerà le stesse indagini ed esami richiesti per la pillola. Anche con il cerotto è consigliato eseguire i controlli annualmente, durante l'assunzione.

VANTAGGI

Sono gli stessi della pillola. Rispetto alla pillola ha una maggiore facilità d'uso perché è da cambiare solo una volta alla settimana.

SVANTAGGI

Sono gli stessi della pillola. Alcune donne possono avere problemi di reazioni allergiche locali con arrossamento della cute e prurito. In questi casi è necessario sospendere l'utilizzo e rivolgersi allo specialista del Consultorio o al proprio medico di famiglia.

COSTO

Analogo a quello della pillola. Non è mutuabile.



La comunicazione trasparente: il testo nel suo insieme

- Ordine delle informazioni (e rimandi)
- Suddivisione in paragrafi
- Titoli e sottotitoli
- Parole chiave
- Connettivi

Inoltre...

è importante fare attenzione a:

- resa grafica (efficace e coerente)
- uso degli spazi
- uso delle immagini

Punti di possibile fallimento comunicativo

- **La dimensione relazionale**

(scopi della comunicazione, destinatari e loro priorità nel leggere il testo)

- **La dimensione informativa**

(elementi di complessità relativi a contenuti complessi e a conoscenze extralinguistiche)

- **La complessità della lingua**

I principi generali di riferimento

Quando si progetta un testo, è necessario...

- considerare gli scopi della comunicazione, i destinatari e le loro priorità nel leggere il testo
- semplificare tutti gli elementi di complessità relativi alla lingua e, *se opportuno*, ai contenuti
- usare *solo* i tecnicismi necessari (cioè quelli che l'utente incontrerà nei suoi contatti con il servizio)
- esplicitare i punti che presuppongono la conoscenza del sistema socio-sanitario nazionale (conoscenze enciclopediche)

Caratteristiche positive osservate

Quando il testo è orientato al ricevente, spesso troviamo:

- multimodalità comunicativa

(resa grafica, immagini ecc.);

- organizzazione testuale che permette più tipi di lettura

(possibilità di farsi un'idea d'insieme, di leggere in modo sequenziale o non sequenziale; di avere informazioni di base o di approfondire ecc.)

- ricorsività delle scelte linguistiche

(effetto di compensazione...)

L'importanza delle buone prassi

- Osservare criticamente l'esistente
- Riflettere su caratteristiche positive e negative
- Ipotizzare le alternative possibili
- Scrivere è un duro lavoro che si fa meglio in gruppo
- Fare rete è cruciale.

In lode della disprezzata “imitazione”

Creatività *inventiva* vs creatività *regolare*

Se vogliamo capirci e farci capire dobbiamo rassegnarci, per così dire, a essere poco originali. Dobbiamo imparare a ripetere quanto più possiamo parole già note a noi e agli altri [...]; a combinarle in modi noti [...]; a intendere quel che udiamo o leggiamo nel modo per il possibile più consueto e ordinario.

De Mauro (1980/2003)

Grazie...

paola.polselli@unibo.it

Bibliografia

- I. Calvino, *L'italiano, una lingua tra le altre lingue, e L'antilingua*, in *Una pietra sopra*, Milano, Mondadori, (1965) 2003, pp. 141-154.
- CORECOM Emilia-Romagna, *Immigrati da informare*, Argelato, Minerva Edizioni, 2006.
- M. A. Cortelazzo, "Le scelte difficili di chi scrive di argomenti settoriali per un pubblico non specialista", in *Übersetzen in der Fachkommunikation - Comunicazione specialistica e traduzione*, a cura di Lorenza Rega e Marella Magris, Tübingen, Narr, 2004, pp. 75-86.
- M. A. Cortelazzo, F. Pellegrino, *Guida alla scrittura istituzionale*, Bari, Laterza, 2003. (v. anche sito *Semplificazione del linguaggio amministrativo* in www.maldura.unipd.it/buro/)
- T. De Mauro, *Dislivelli linguistici nell'Italia di oggi*, in C. Bosisio, B. Cambiagli, M. E. Piemontese, F. Santulli (a c. di), *Atti del 7° Congresso dell'Associazione Italiana di Linguistica Applicata*, Perugia, Guerra Edizioni, 2009, pp. 19-40.

- T. De Mauro, *Guida all'uso delle parole*, Roma, Editori Riuniti, 1980/2003.
- T. De Mauro, *Minima Scholaria*, Bari, Editori Laterza, 2001.
- A. Fioritto, “Il linguaggio delle amministrazioni pubbliche”, in G. Fiorentino (a c. di), *Scrittura e società*, Roma, Aracne, 2007, pp. 289-309.
- D. Fortis, “Il plain language, quando le istituzioni si fanno capire”, 2003, in <http://www.mestierediscrivere.com/pdf/PlainLanguage.pdf>
- L. Gavioli, D. Zorzi, “La trasparenza nella comunicazione istituzionale. Note linguistiche” in G. Arena (a c. di), *La comunicazione di interesse generale*, 1995, pp. 97-131.
- J. R. Hayes, D. Bajzek, “Understanding and Reducing the Knowledge Effect: Implications for Writers” in *Written Communication*, Vol. 25, 1, 2008, pp. 104-118.
- F. Minuz, “Italiano per stranieri nelle reti” in *Focus on Lifelong Lifewide Learning*, III, 12, 2008.

- M. E. Piemontese, *Leggibilità e comprensibilità dei testi delle pubbliche amministrazioni: problemi risolti e problemi da risolvere*, in S. Covino (a c. di), *La scrittura professionale. Ricerca, prassi, insegnamento*, Atti del I convegno di studi, (Perugia, 2000), Firenze: Olschki, 2001, pp. 119-130.
- E. Piemontese, *Capire e farsi capire*, Napoli, Tecnodid, 1996.
- T. Raso, *La scrittura burocratica*, Roma, Carocci, 2005.
- S. Scanagatta, “L'etica della comunicazione tra correttezza e condivisione” in D. Secondulfo (a cura di), *Medicina/Medicine. Le cure "altre" in una società che cambia, Salute e Società*, Milano, Franco Angeli, 2005.
- L. Serianni, *Un treno di sintomi*, Milano, Garzanti, 2005.
- L. Serianni, *Italiani scritti*, Bologna, Il Mulino, 2003.
- M. Trifone, “Il linguaggio burocratico”, in P. Trifone (a c. di), *Lingua e identità*, Roma, Carocci, 2006, pp. 213-240.
- D. Zorzi, “La lingua della burocrazia: il contributo dell'analisi linguistica alla definizione del rapporto tra amministrazione e cittadino” in G. Arena (a c. di), *La comunicazione di interesse generale*, 1995, pp. 435-450.