



Scrivere per chiedere aiuto Un uomo e una donna "del mestiere" a confronto

di Eleonora Terrile

Sempre più spesso ci capita di tornare a casa e trovare fra la nostra posta buste e lettere da parte di associazioni non profit, nazionali e internazionali, che ci chiedono attenzione, comprensione e sostegno economico.

Sono tanti i fattori che ci portano a buttar via una busta o ad aprirla. A leggere l'incipit di una lettera e ad abbandonarla subito dopo, oppure ad arrivare fino in fondo e, qualche volta, un po' più in là: in banca, in posta, al telefono o su internet, per una donazione. Fra i tanti fattori in gioco, uno è la scrittura, molte volte opera di professionisti del *fundraising*, vale a dire della "raccolta fondi", esperti nell'arte di "chiedere aiuto", affinché le persone donino.

Come in tutti i mestieri, anche in questo esistono determinate regole da seguire, per arrivare a una comunicazione efficace.

Senza entrare in lunghe disquisizioni, argomento di testi specialistici così come di congressi internazionali, diciamo in sintesi che le persone donano ad altre persone, prima ancora che a questa o a quella associazione non profit. E che una comunicazione efficace è quella che parla al nostro cuore e alla nostra testa, alternando emotività e razionalità, suggestioni e dati, storie vere e freddi numeri, e dopo averci così coinvolti ci porta, finalmente, all'azione.

Queste e altre regole valgono per tutti coloro che si apprestano a scrivere una lettera per conto di un'associazione non profit, indipendentemente dal fatto che siano uomini o donne.

Perché questa precisazione? Per arrivare a una domanda: esistono considerevoli differenze fra lettere scritte da uomini e da donne?

Per una prima risposta, che non è certo da considerarsi esaustiva, ma di stimolo a una ricerca e a una riflessione più ampie, prendiamo in considerazione un'importante associazione non profit internazionale, famosa in Italia e nel mondo: Amnesty International¹. Negli ultimi due anni, un uomo e una donna si sono alternati nella scrittura di lettere per conto dell'associazione, la cui mission è, in sintesi, la difesa dei diritti umani.

Che cosa si può evincere dal confronto? Dal punto di vista di un *fundraiser* sembra non esserci alcuna grande differenza. Le lettere prese in esame, una volta scomposte, hanno tutti gli "ingredienti" di una comunicazione efficace: storie, numeri, suggestioni, spiegazioni del problema via via affrontato, incitamento all'azione.

Ma, ricomponendo il tutto e partendo dall'inizio, ecco un primo spunto di riflessione: l'incipit. L'uomo scrive, per esempio:

"... mentre hai aperto la busta che contiene questa mia lettera, in decine di paesi del mondo un uomo – adulto o bambino – si è messo una mitraglietta a tracolla, è salito su un carroarmato, si è vestito con una cintura carica di munizioni e ha iniziato la sua giornata".

¹ Ai fini di questa ricerca sono state prese in considerazione solo lettere scritte in italiano per Amnesty International Italia, che ringrazio calorosamente per la gentile concessione.

scrivereonna

E così stabilisce subito un parallelismo fra l'esperienza appena compiuta dal lettore, l'apertura della busta, e l'esperienza di chi sta vivendo in quel momento in Paesi in guerra. Un parallelismo tutto giocato sul piano del tempo e dell'azione, che stimola immediatamente l'immaginazione. La donna scrive:

“... la bimba afgana che ha appena² visto in fotografia non è sola. È in triste compagnia. Sono 5 milioni i bambini rifugiati a causa delle guerre in corso o appena terminate”.

E così crea un contatto fra il cuore del lettore e una bimba fotografata sulla busta, quindi esistente, appena vista, vicina, non da immaginare. E da questa bimba parte per introdurre i problemi che colpiscono i piccoli rifugiati. Altro incipit. L'uomo comincia:

“... sono certo che le immagini dei bambini in fuga, disperati e sconvolti, dalla scuola di Beslan abbiano lasciato anche in te un senso di sopraffazione, rassegnazione e inadeguatezza”.

Di nuovo un inizio dinamico e la richiesta al lettore di lavorare d'immaginazione, invitandolo a ricordare la tragedia di cui parlano in quel preciso momento tutti i mezzi d'informazione.

La donna, invece, riferendosi alla testimonianza di una ragazzina riportata prima ancora dell'incipit della lettera:

“... non abbiamo parole per commentare la testimonianza della ragazzina quattordicenne rapita e violentata in Liberia: una ex bambina soldato”.

Ancora una volta parla al cuore del lettore, mettendolo in relazione con una giovane già davanti ai suoi occhi, anche se “sotto forma” di testimonianza. Andiamo avanti sull'onda del dinamismo dimostrato dall'uomo nell'incipit e vediamo se si ferma lì o prosegue. E facciamo un confronto con la donna. Cominciamo a contare l'uso di periodi lunghi, normali e brevi. Scopriamo che lui, rispetto a lei, utilizza più frequentemente periodi brevi. Il dinamismo è però dato anche dall'uso di forme verbali attive piuttosto che passive. E qui entrambi prediligono i verbi all'attivo. Focalizzandoci ora sulla forma verbale che più incita all'azione, l'imperativo³, ecco che l'uomo nuovamente si distingue, facendone un uso più frequente. A questo punto, concentriamoci sul tono di voce. Già l'imperativo è un parlare a voce alta. Ma non è il solo indicatore. Anche i superlativi lo sono. E scopriamo che la donna li usa solo una volta: quando invita alla donazione. L'uomo, invece, vi ricorre un po' di più: quando descrive al lettore una situazione di particolare emergenza che Amnesty International sta affrontando. A proposito di descrizioni, sono utilizzate da entrambi, come “da manuale”. E così i numeri. Gli elenchi, invece, compaiono più frequentemente nelle lettere

² L'uso del “lei” dipende dal fatto che questa lettera è rivolta a un pubblico *prospect*, cioè a persone che per la prima volta vengono contattate dall'associazione. Non è quindi una variabile presa in considerazione in questa ricerca.

³ L'uso dell'imperativo è un “classico” nel punto della lettera definito, tecnicamente, *pull to action*, cioè nel momento in cui si incita il lettore all'azione e alla donazione. La ricerca, però, evidenzia un uso più frequente da parte dell'uomo anche in altri momenti della narrazione.

scriveredonna

dell'uomo. Volendo restare sul terreno della razionalità, notiamo che l'uomo, percentualmente, parla un po' più alla testa del lettore che al cuore, rispetto alla donna. E che il sentimento da lui provocato è più lo sdegno che la commozione. Forse le differenze riscontrate sino a questo punto sono ascrivibili al carattere dei due professionisti, forse no. Ma questo, sicuramente, è l'inizio di una ricerca che Amnesty International, gentilmente, ci ha permesso di cominciare.