

# Comunicare fatti ed esprimere opinioni\*

## 1. Comunicare fatti

### 1.1. Scambi di comunicazioni su dati di fatto

FUNZIONI	OBIETTIVO DELLA FRASE	ESEMPI
identificare	fare chiarezza	PRONOME DIMOSTRATIVO* "Questo è un nostro cliente." "Quel progetto è il mio."
asserire che si è verificato qualcosa	affermare un fatto	FRASE AFFERMATIVA* "Stamattina abbiamo perso il file" "Il direttore non c'è, è uscito" certo che* "Certo che il direttore è uscito."
asserire che non si è verificato qualcosa		
riportare, raccontare	dare informazioni a una o più persone	dichiarare, dire, affermare, ecc. "Il presidente ha dichiarato / ha detto / ha affermato davanti agli azionisti che ci sarà una fusione." secondo* "Secondo Luisa hanno perso il file a causa di un virus." pare che / sembra che* (+ CONGIUNTIVO) "Sembra che l'ufficio ragioneria ora abbia ritrovato il file."
annunciare, informare di un fatto	comunicare un fatto a una o più persone	sapere* (non) sai / sapete che? "(Non) Sai che domani c'è lo sciopero dei treni?" FRASE AFFERMATIVA (+ sapete) sai / sapete? "Domani c'è lo sciopero degli autobus, sapete?"
chiedere informazioni su dei fatti	trovare informazioni	FRASE INTERROGATIVA INDIRETTA* sai se* "Sai se il direttore è già partito?" (domanda diretta) non so se* "Non so se è il direttore è/sia già partito" (domanda indiretta)  "Chi?" "Come?" "Dove?" "Quando?" "Quanto?" "Perché?"*

\* Funzioni ed esponenti linguistici contrassegnati da asterisco sono desunti da: N. Galli de' Paratesi, *Livello soglia*, Consiglio d'Europa, Strasburgo 1981, pp- 99-103. Gli esempi sono nostri. Il § 2.3 è nostro. La colonna "Obiettivo della frase" è nostra.



## 1.2. Esprimere e indagare se un fatto è vero o falso, probabile o improbabile

FUNZIONI	OBIETTIVO DELLA FRASE	ESEMPI
porre un fatto come vero	prendere posizione	è vero che* <i>"È vero che l'azienda funziona bene."</i>
porre un fatto come falso	prendere posizione	non è vero che* <i>"Non è vero che l'azienda funziona bene."</i>
domandare accordo sulla verità di un fatto	cercare sostegno, conferma	no? /vero?* <i>"L'azienda ha buoni profitti, no?/vero?"</i> <i>"L'azienda non ha buoni profitti, no? /vero?"</i>
porre un fatto come conseguenza di un altro	stabilire cause ed effetti inevitabili	a perciò b* <i>"Il fatturato è salito, perciò l'azienda va bene."</i> ciò significa che /è evidente che /è ovvio che* <i>"L'utile è aumentato, ciò significa che l'azienda va bene"</i>
porre un fatto come certo	prendere posizione	è certo che /è sicuro che /è chiaro che / certamente /sicuramente* <i>"È sicuro che quest'anno i profitti sono saliti."</i>
porre un fatto come apparente	esprimere con cautela, con ragionevole dubbio	sembrare* <i>"Sembra proprio che ci sarà una fusione delle due banche."</i> dovere* <i>"La segretaria oggi deve essere malata."</i> CONDIZIONALE <i>"Secondo la segretaria il direttore avrebbe deciso di richiedere un prestito."</i>
porre un fatto come possibile	esprimere una possibilità	è possibile che* (+ CONGIUNTIVO) <i>"È possibile che il bonifico non sia ancora arrivato."</i> potere* <i>"Posso controllare (se vuole)."</i> <i>"Si può fare subito una verifica."</i>
porre un fatto come impossibile	esprimere una impossibilità	potere (+ INFINITO) <i>"Il preventivo non si può abbassare."</i> <i>"Non posso farci niente."*</i> è impossibile che* non penso (proprio) che* <i>"È impossibile che /non penso (proprio) che il prezzo sia eccessivo."</i>
porre un fatto come probabile/ improbabile	esprimere una probabilità / improbabilità	può darsi che /può darsi che non* <i>"Può darsi che dipenda dal software"</i> <i>"Può darsi che non dipenda da loro"</i> sembra /non sembra che* <i>"Sembra che il problema sia difficile."</i> pare /non pare che <i>"Pare che ci sia un'errore."</i>
porre un fatto come necessario	esprimere una necessità	bisogna <i>"Bisogna telefonare subito all'agenzia di viaggi."</i> <i>"Bisogna che tu telefoni subito".</i> dovere* <i>"Devi mandare subito un fax di conferma per il volo di domani."</i> <i>"Si deve mandare un fax subito".</i> è necessario che* <i>"È necessario che l'albergo riceva una conferma entro le ore 12.00."</i> è bene (+ INFINITO)* <i>"È bene contattarli subito."</i>

porre un fatto come non necessario	esprimere che non è necessario	<i>non importa*</i> <i>"Non importa che tu mandi una mail."</i> <i>"Non importa mandare un deposito."</i> <i>non c'è bisogno che/di*</i> <i>"Non c'è bisogno che tu paghi subito."</i> <i>"Non c'è bisogno di pagare subito"</i>
porre un fatto come facile	informare /riflettere sulla facilità di un fatto, rassicurare informare /riflettere su una difficoltà	<i>facile/facilmente*</i> <i>"La corrispondenza commerciale è facile/ si impara facilmente."</i> <i>difficile*</i> <i>"L'italiano degli affari non è difficile."</i> <i>non c'è problema*</i> <i>"Non c'è problema se devo parlare in italiano al convegno"</i> <i>semplice*</i> <i>"È semplice/semplissimo spiegare questo grafico."</i>
porre un fatto come difficile	informare su una difficoltà	<i>difficile*</i> <i>"È difficile per me digitare l'alfabeto cirillico."</i>

### 1.3. Esprimere e indagare sulla conoscenza di un fatto

FUNZIONI	OBIETTIVO DELLA FRASE	ESEMPI
sapere	esprimere la propria conoscenza di un fatto	<i>so (bene, perfettamente) che*</i> <i>"So bene che lei è un nostro buon cliente"</i> <i>sono sicuro che*</i> <i>sono certo che*</i> <i>"Sono sicuro che Lei si troverà bene nella nostra azienda"</i>
non sapere	esprimere ignoranza o incertezza	<i>non so se*</i> <i>non sono sicuro che*</i> <i>non sono certo che/se*</i> <i>"Non so se /non sono sicuro che /non sono certo che oggi arriverà il bonifico."</i> <i>chissà (se)*</i> <i>"Chissà se oggi arriva /arriverà il bonifico."</i>
dubbio	esprimere dubbi	<i>non so se*</i> <i>non sono sicuro se*</i> <i>"Non so se /non sono sicuro se si può cambiare il modello"</i>
ricordare	esprimere un ricordo	<i>ricordare*</i> <i>"(Mi) ricordo che c'è un parcheggio a lunga scadenza al terminal 2."</i> <i>"(Mi) ricordo di Lei/te al convegno dell'anno scorso."</i>
dimenticare	esprimere una dimenticanza o incoraggiare altri a non dimenticare	<i>dimenticare /dimenticarsi di/che*</i> <i>"Ho dimenticato la valigetta in macchina."</i> <i>"Mi sono dimenticato di prendere il proiettore."</i> <i>"Ho dimenticato che ci vuole la password."</i> <i>"(Tu) non dimenticarti di masterizzare la presentazione."</i> <i>"(Lei) non dimentichi di firmare la lettera."</i>



## 2. Esprimere opinioni

### 2.1 Esprimere la conoscenza di un fatto

FUNZIONI	OBIETTIVO DELLA FRASE	ESEMPI
credere	esprimere un'opinione personale	<i>penso che /credo che /mi pare che /mi sembra che*</i> <i>"Penso che sia un'ottima idea."</i> <i>"Mi pare che questo prodotto sia il migliore."</i> <i>secondo me*</i> <i>"Secondo me la segretaria ha bisogno di una vacanza."</i>

### 2.2 Indagare sulla conoscenza di un fatto

chiedere opinioni o giudizi	sollecitare l'opinione di altre persone	<i>sapere*</i> <i>"Sai se hanno ricevuto il nostro catalogo?"</i> <i>secondo*</i> <i>"Secondo te quanti compratori avremo questo mese?"</i> <i>credere*</i> <i>"Credi che lo spot piacerà al cliente?"</i> <i>vorrei sapere cosa ne pensi*</i> <i>"Guarda il video del mio discorso, vorrei sapere cosa ne pensi."</i> <i>dimmi cosa ne pensi*</i> <i>"Leggi il regolamento aziendale e dimmi cosa ne pensi."</i>
-----------------------------	---	--

### 2.3 Distinguere tra fatti e opinioni

Chiarire che si tratta di una nostra opinione personale spesso rende più facile agli altri ascoltare quello che abbiamo da dire; inoltre li aiuta a riconoscere che ognuno ha il diritto di avere un'opinione e di esprimerla. Questo ascolto è il primo passo per fare chiarezza nella comunicazione:

**Carla presenta la sua opinione come fatto:**

Il direttore è un tiranno  
e un prepotente...

**poi fa una precisazione:**

Beh, **questa è la mia opinione**  
personale.

**poi espone i fatti:**

Vuole il progetto ARCOP sulla sua  
scrivania domattina alle sette, e  
questo mi costringerà a lavorarci  
tutta la notte!

**Luigi ha una reazione di non ascolto, di giudizio:**

Ma che dici???  
Sei prevenuta...

**e ottiene ascolto attivo:**

...Mi dici cosa è successo?

**e riceve empatia:**

Ah, capisco... mi dispiace...