

Annamaria Anelli

Ricominciare dalle persone



A cura di Chiara Zoia

COSA TROVI NEL QUADERNO

I **QuID** sono brevi e agili quaderni grazie ai quali puoi sciogliere dubbi, maneggiare strumenti pratici di scrittura e approfondire spunti interessanti. Sono quaderni per chi vuole prendersi cura dei contenuti che scrive e di conseguenza di chi poi li legge. Sono pensati per chi vorrebbe fare qualcosa di meglio di “come si è sempre fatto” e a volte si blocca perché non sa da che parte cominciare.

Spesso partono da un problema, a volte da una notizia o da un’ispirazione. Suggestiscono strumenti per aggirare un ostacolo o consapevolezza su alcuni aspetti trascurati. In più contengono piccoli esercizi con cui mettersi subito alla prova.

In tutti i **QuID** trovi anche una checklist: puoi tenerla sottomano, sul desktop o nel cassetto della scrivania. Ti aiuterà la prossima volta che un dubbio verrà a bussare alla tua porta.

Se vuoi, i **QuID** li puoi anche stampare, sono pronti. Quando sono gialli, si concentrano sugli aspetti di legal design; quando sono verdi, parlano di scrittura inclusiva.

Il legal design e la scrittura inclusiva sono i due pilastri di Iura Design, il nostro studio che mescola design e scrittura, diritto e diritti. Noi siamo Giorgio Trono, Annamaria Anelli, Viviana Neglia e Maurizio Piacenza.

IL PROBLEMA

La sala riunioni si è in parte ripopolata, e ognuno sta di nuovo sulla propria sedia, come se avesse il posto assegnato. Come sempre Arianna fa scorrere in sequenza serrata le slide, come sempre Luca scarabocchia sul notes.

Ma l'inatteso, l'imprevedibile turba senza avvisaglia l'anesthetico rito del martedì. Giovanni, noto per la sua capacità di passare inosservato in qualunque riunione e in generale di pronunciare non più di 15 parole a settimana, sbotta, interrompendo Arianna: "Non si dice così, bisogna scrivere <diversamente abile> ... e lì, più in basso <non vedente>".

Le slide contengono la presentazione che Arianna ha preparato per illustrare alla capo area la ristrutturazione della filiale, che ora è più accessibile per tutti. Lo sforzo di progettazione e tecnologia è stato importante e Arianna ci tiene a valorizzarlo. Crede di aver fatto del suo meglio, ma se avesse ragione Giovanni?

(Spoiler: no ;)

RICOMINCIARE DALLE PERSONE PEOPLE FIRST LANGUAGE

Ti accorgi che una comunicazione è piacevole e coinvolgente quando senti che chi parla, o scrive, si rivolge proprio a te. Tiene in considerazione il tuo punto di vista, le tue esigenze, le tue specificità. Al contrario ti infastidisce quando ti considerano un numero, un pezzo di una categoria uniforme, un'entità astratta.

Eppure è quello che succede, quasi sempre, con le comunicazioni “ufficiali”. Ogni persona diventa “cliente”, “utente”, “impiegato”. La situazione non può che peggiorare se il messaggio è destinato a, o parla di, persone con disabilità.

Qui spesso le buone intenzioni mostrano tutta la loro insufficienza e l'imbarazzo di chi scrive tradisce [abilismo](#) e paternalismo.

Ti ricordi tutte le difficili e contorte espressioni che, nel tempo, abbiamo usato per riferirci alla disabilità? Bene, la grandissima parte di queste non fa che segnare un'irrimediabile distanza tra “noi” (le persone non disabili che vengono elevate a “norma”) e “loro”.

La situazione peggiora quando utilizzi parole come “affetto/a da ...”, “malato/a di...”, “soffre di...”: ti riferisci a una malattia, quando la disabilità è piuttosto una condizione. Condizione che peraltro è determinata dall'interazione con l'ambiente: insomma, è la società che “disabilita”, a partire dalle parole.

LA SOLUZIONE?

METTERE LE PERSONE AL CENTRO!

Già, ma in pratica?

In pratica, parti con lo scrivere semplice: evitare inutili complicazioni rende più chiaro per chiunque cosa vuoi dire.

Pensa alla tensione cognitiva provocata da frasi lunghe, periodi contorti e difficilise; alla sensazione di fastidio o vero e proprio disagio che può provocare un testo muto o che esclude. Muto, perché in concreto non dice niente: aria fritta. Che esclude, perché parla solo a chi condivide già un certo lessico, decrypta certe sigle e, magari, sguazza dentro una comune aulicità egoriferita.

La scrittura chiara, concreta, piana include persone di tante età, svariate provenienze, illimitate necessità. La scrittura semplice, qual è quella che si fa capire, parla in continuazione a chi legge, suggerisce strade, fornisce orientamento, risponde alle domande prima che siano formulate. La scrittura semplice, che non vuol dire trasandata, esprime comprensione nei confronti di chi legge perché deve farlo.

Poi, rivolgiti in modo diretto a chi legge. Sì, intendo proprio: **“dai del tu”**. Così eviti giri di parole, termini astratti, maschili sovraestesi.

E se vuoi parlare di chi ha una disabilità **metti al centro la persona, non la condizione:**

- **PERSONE CON DISABILITÀ:** è definita *person-first language* poiché pone prima la persona e poi, come caratteristica, la disabilità. È utilizzato per rispettare l'umanità delle persone, mettere al centro la persona nella sua essenza ed evitare quel processo di deumanizzazione che porta a ridurre la persona a questa sua caratteristica.

oppure (ma solo in certi contesti)

- **PERSONE DISABILI:** puoi usare questi termini come alternativa alla prima soluzione. Si chiama *identity-first language* e si basa sull'idea del riconoscimento della disabilità come categoria identitaria. Si tratta di una scelta che molte persone con disabilità scelgono di fare, soprattutto quando vogliono rivendicare lo status di minoranza marginalizzata. Viene ad esempio utilizzata da attivisti disabili.

C'è poi tutta una serie di espressioni che è meglio mandare in pensione, il prima possibile: le trovi riassunte qui: [Termini da non usare quando si parla di disabilità](#) – *Bossy*

BONUS TRACK: **BASTA PORNO**

Non preoccuparti, non voglio parlarti di una qualche nuova norma moralizzatrice, anzi voglio suggerirti di guardare un video.

Ma serve una premessa: in moltissime occasioni, Paralimpiadi, raccolte fondi, campagne di comunicazione, assistiamo, senza rendercene conto, a vera e propria pornografia.

In questi casi infatti le persone disabili vengono prese a modello, chiamate a essere di ispirazione per chi si considera “normale”. Stella Young, attivista e attrice disabile, ha definito questo fenomeno “Inspiration porn”. Come nella pornografia, infatti, delle persone vengono oggettificate per la gratificazione di altre.

Lo so, è strano pensare di fare un torto a una persona nel considerarla un modello, ma è proprio così. Per capirlo meglio ti suggerisco di guardare il [Ted Talk di Stella Young](#), dedicato a questo argomento.

Se preferisci leggere, hai a disposizione il [prezioso lavoro](#) di Fabrizio Acanfora, che ha trascritto l'intera traduzione dell'intervento.

FATTI AIUTARE

Sai qual è il bello della rete? La possibilità di trovare aiuto da parte di persone davvero competenti. Il più delle volte, gratis!

Se vuoi approfondire l'uso del linguaggio facile da leggere e da capire, quello che include tutte le persone, quelle con disabilità, quelle di madrelingua non italiana, quelle che non hanno grande confidenza con la lettura, ecco qualche risorsa:

- Vuoi capire meglio cosa significa, in pratica, “facile da leggere e da capire”? In questa pagina trovi gli standard in molte lingue europee (italiano compreso) stilati da Inclusion Europe: [Information for all](#)
- Le tasse sono bellissime? Pensiamoci su... però l'Agenzia delle Entrate fa anche cose bellissime, come questa guida, interessante e completa: [DISABILITÀ Iniziamo dalle parole](#)
- Ti è capitato di sentir parlare di persone, soprattutto bambini, “con esigenze speciali” e ti è sembrata un'ottima soluzione? Ti consiglio di approfondire qui: [The case against “special needs”](#)
- Un intero libro sull'argomento? [In altre parole Dizionario minimo di diversità](#), di Fabrizio Acanfora.
- Pensi che si tratti di questioni lontane dal mondo del lavoro e dei business all'avanguardia? Allora vai a leggere questa intervista che [Alexa Patanella ha rilasciato a Think with Google](#), la raccolta online di risorse per il marketing del colosso informatico. Ci trovi la “regola delle 3 I”: un interessante approccio a un linguaggio più consapevole

ESERCIZI DI ABILITÀ INCLUSIVA

Adesso è il momento di metterti alla prova. Fare qualcosa in concreto è il modo migliore per imparare davvero. Vedrai che non è difficile.

IL PRIMO PASSO

Comincia dalla cosa più semplice: apri i documenti e le mail che hai in bozza e rileggili. Anzitutto cerca di capire se sono abbastanza facili da leggere: se non è così, prova a scrivere frasi più corte, controlla che ognuna abbia un soggetto riconoscibile, fatti aiutare dai punti elenco e cerca di usare le parole più chiare e concrete che puoi. Ora chiediti se hai messo al centro le persone con cui stai comunicando: prova a iniziare le email con il loro nome di battesimo, ad esempio. Oppure, se il documento è destinato a una pluralità di persone che non conosci (i famosi utenti), sperimenta il brivido di rivolgerti a loro dando del tu. Risultato? Le tue frasi diventano subito più semplici e dirette (che non vuol dire sgarbate).

QUALQUADRA NON COSA

Se non hai dei testi sottomano, ti lascio un esempio su cui esercitarti. Si tratta di un modello di regolamento interno. Prima di provare a migliorarlo fatti queste domande: per chi è scritto? a chi si rivolge? chi scrive vuole davvero farsi capire senza equivoci?

“L’orario di lavoro deve essere rispettato sulla base di quanto indicato dalla Società. È fatto divieto il non rispetto dell’inizio del lavoro e l’anticiparne la cessazione senza preavviso e senza giustificato motivo. Nel caso in cui non venga rispettato l’orario di lavoro, sarà operata una trattenuta di importo pari alle spettanze corrispondenti al ritardo o alla cessazione anticipata, fatta salva l’applicazione della sanzione prevista dal CCNL in vigore. Salvo il caso di legittimo impedimento, di cui sempre incombe al lavoratore l’onere della prova, e fermo restando l’obbligo di dare immediata notizia dell’assenza alla Società, le assenze devono essere giustificate per iscritto presso l’azienda entro 48 ore (ved. art. 7). Nel caso di assenze ingiustificate sarà operata la trattenuta per le ore non lavorate, fatta salva l’applicazione della sanzione prevista dal CCNL in vigore.”

DIVERSAMENTE DA COSA?

In questo regolamento di accesso a uno stadio c’è una curiosa e per nulla inclusiva oscillazione nell’uso di certe parole: non solo il testo usa dei termini non adatti, ma parla anche alla categoria invece che alle persone ed è scritto in modo poco accessibile. Vuoi provare a fare meglio?

“ACCESSO ALLO STADIO PER I TIFOSI DIVERSAMENTE ABILI

Per ragioni di sicurezza e accessibilità, alle persone diversamente abili sono riservati posti specifici all’interno dell’impianto, idonei alle esigenze di circolazione delle

carrozine e delle persone con difficoltà motorie. Lo stadio dispone di posti dedicati alle persone diversamente abili che vengono attribuiti gratuitamente ai disabili al 100%. ... Per i disabili che necessitano di assistenza continua - condizione che dev'essere riportata sul certificato di invalidità - è prevista la possibilità di richiedere l'accredito gratuito per sé e per il proprio accompagnatore, che deve obbligatoriamente essere maggiorenne.”

A MANO LIBERA

Che ne pensi di dare una mano ad Arianna (l'abbiamo lasciata in sala riunioni con Luca e Giovanni)? Prova a descrivere un ambiente di lavoro davvero accessibile, e per farlo metti al centro le persone.

SOLUZIONI

QUALQUADRA NON COSA

“Chi lavora nella nostra azienda deve rispettare sempre l'orario di lavoro stabilito: se ha necessità di iniziare più tardi o terminare prima, deve dare un preavviso e motivare la richiesta. Se questo non accade, a chi ritarda o esce in anticipo viene trattenuta una cifra pari al periodo di assenza, oltre all'eventuale sanzione prevista dal CCNL in vigore.

Anche chi è assente dal lavoro deve comunicarlo il prima possibile alla Società, a meno che non possa dimostrare un legittimo impedimento. In più, entro 48 ore deve presentare una giustificazione scritta.

Chi è assente e non provvede a queste comunicazioni non percepisce il compenso per le ore non lavorate e può incorrere nella sanzione prevista dal CCNL in vigore.”

DIVERSAMENTE DA COSA?

“ACCESSO ALLO STADIO PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

All'interno dello stadio abbiamo riservato dei posti più facili da raggiungere per le persone con difficoltà o disabilità motorie.

Questi posti sono gratuiti per le persone con disabilità al 100% e sono gratuiti anche per chi le accompagna, se questa necessità è certificata. Gli accompagnatori devono essere maggiorenni”.

CHECKLIST

Questa piccola lista ti può essere d'aiuto ogni volta che, in ambito professionale, vuoi comunicare in modo da far sentire chiunque al centro dei tuoi pensieri. Ogni singola persona, con tutta la sua complessa identità, che non si limita a una caratteristica o condizione.

- Hai evitato il “difficilese”? Le tue frasi sono semplici, concrete e trasparenti?
- Ti rivolgi in modo diretto alle persone? Oppure parli o scrivi a categorie o entità astratte?

- Il modo in cui ti rivolgi alle persone con disabilità è pietista? paternalista? imbarazzato?
- Quando ne hai la possibilità, ti ricordi di chiedere alle persone coinvolte come preferiscono essere definite o indicate?

ECCO IL TUO PREMIO!

LE CURVE DELLA STORIA

Hai voglia di fare un giro? Se sei a Torino, o passi da lì, puoi entrare dentro Palazzo Reale. Oppure puoi semplicemente andare sullo smartphone e goderti [il virtual tour della Cappella della Sindone](#) (se hai un visore VR è il massimo).

Bene, in ogni caso ti troverai dentro la Cappella della Sindone, uno dei capolavori del Barocco europeo. Un cannocchiale magico, un'ordinata foresta di archi che trascinano lo sguardo verso l'alto.

L'ha progettata Guarino Guarini, chierico per vocazione, matematico per formazione, architetto per avventura. Tra i suoi più affezionati committenti, il primo a credere nel suo talento per gli edifici civili fu un principe sordo. Emanuele Filiberto di Savoia Carignano: nato nel 1638, si tratta di una delle prime persone con disabilità uditiva ad aver potuto ricevere un'istruzione completa. Colto, di grande capacità politica e raffinato gusto artistico, fu una delle figure di maggior autorevolezza nella Torino del Seicento.

Le ardite curve di Palazzo Carignano testimoniano quanto all'avanguardia fossero i gusti di Emanuele Filiberto, il quale lascia in regalo alla città un accento di coraggiosa bizzarria che (dicono i maligni) troppo spesso le manca.

Se ti va di sapere qualcosa di più su di lui, puoi leggere la sempre impeccabile voce del [dizionario biografico Treccani](#) e scoprire tutto del palazzo che volle per sé grazie a [Google Arts&Culture](#).

CHIARA ZOIA

Faccio la copywriter: ho cominciato per mestiere ma, lo confesso, è finita che ci ho preso gusto. Amo l'arte, amo il digitale, amo tutto quello che entra nella vita delle persone e la smuove. Sono fortunata: ho incontrato persone brillanti da cui ho imparato come si costruiscono, anche con le parole, spazi confortevoli per tutt.*

QuID | Quaderni di Iura Design

Abbiamo già pubblicato:

QuID 01 / Femminili professionali

QuID | Quaderni di Iura Design

*Brevi e agili quaderni grazie ai quali puoi sciogliere dubbi, maneggiare strumenti pratici e approfondire spunti interessanti. Per un **QuID** in più.*