

TED^x Padova



PAROLE GENTILI

**Piccolo prontuario per comunicare con
consapevolezza nel luogo di lavoro**

Progetto realizzato in collaborazione e con il supporto di

parole
stili

x

 CRÉDIT
AGRICOLE



PREFAZIONE

di **Rosy Russo**, Presidente di Parole O_Stili

Da anni, con **Parole O_Stili**, lavoriamo per portare una riflessione sempre più concreta sul **valore del linguaggio** nei luoghi in cui le persone crescono, imparano, lavorano, si confrontano e costruiscono relazioni.

Lo facciamo **nelle scuole**, dove ogni parola può contribuire a formare il modo in cui bambine, bambini, ragazze e ragazzi imparano a stare con gli altri. Lo facciamo **nello sport**, dove il linguaggio può alimentare appartenenza oppure esclusione. Lo facciamo **negli spazi digitali**, dove la velocità amplifica spesso il rischio di comunicazioni impulsive e disumanizzate. E lo facciamo, da tempo, anche **nelle aziende e nelle organizzazioni**, accompagnando gruppi di lavoro, leadership e comunità professionali in percorsi dedicati alla qualità della comunicazione interna.

**PERCHÉ SE C'È UNA DIMENSIONE IN CUI
LE PAROLE INCIDONO OGNI GIORNO,
SPESSO PIÙ DI QUANTO IMMAGINIAMO, È
PROPRIO QUELLA DEL LAVORO CONDIVISO.**

Una richiesta formulata in un certo modo, una correzione lasciata cadere con fretta, una riunione gestita nel

linguaggio del controllo, un silenzio che si prolunga, una battuta che ridimensiona: sono tutti gesti apparentemente minimi, ma capaci di generare **fiducia** oppure irrigidimento, **collaborazione** oppure distanza, **senso di appartenenza** oppure disimpegno.

L'esperienza ci ha insegnato che non esistono contesti neutri dal punto di vista del linguaggio. **Esistono contesti in cui il linguaggio viene osservato, curato e allenato.** Ed esistono contesti in cui viene dato per scontato, salvo poi stupirsi degli attriti che produce.

INTRODUZIONE

Una mail scritta di fretta.

Un messaggio lasciato senza risposta.

Una correzione che arriva in due parole.

Una battuta che sembra innocua e invece resta addosso.

La maggior parte delle tensioni quotidiane non nasce da grandi conflitti. Nasce qui: dentro scambi apparentemente minimi, così abituali da sembrare irrilevanti.

Perché **le parole che usiamo ogni giorno non servono solo a trasferire informazioni**, chiedere qualcosa, chiarire un passaggio. Modellano il clima in cui lavoriamo, collaboriamo, dissentiamo, ci sentiamo riconosciute o liquidate come persone.

Una stessa richiesta può risultare chiara o brusca.

Una stessa osservazione può orientare oppure irrigidire.

Perfino un silenzio può essere letto come tempo necessario oppure come assenza.

NEL LINGUAGGIO NON CONTA SOLO CIÒ CHE VOGLIAMO DIRE. CONTA ANCHE L'EFFETTO CHE PRODUCIAMO CON LE NOSTRE PAROLE.

Per questo **comunicare con più consapevolezza** non significa imparare formule educate o parole perfette da usare in automatico. **Significa accorgersi dei piccoli movimenti con cui il linguaggio, ogni giorno, apre spazio oppure lo restringe.**

Che cosa succede quando scriviamo lasciando che sia solo l'urgenza a parlare?

Che cosa accade quando la chiarezza si trasforma in durezza?

Come cambia un confronto quando il bisogno di avere ragione prende il posto della ricerca di una soluzione?

Che cosa comunicano i silenzi, i ritardi, le omissioni?
E in che modo le parole con cui nominiamo le persone
finiscono per costruire il clima di un gruppo?

Le pagine che seguono attraversano **cinque movimenti**:
cinque spostamenti concreti del linguaggio quotidiano che
possono cambiare, molto più di quanto immaginiamo, la
qualità degli spazi che condividiamo.



MOVIMENTO

1

PRIMA DI SCRIVERE, IMMAGINA CHI LEGGE

Un messaggio si invia in pochi secondi.
L'effetto che lascia può durare molto di più.

Nel digitale scriviamo spesso con l'illusione che le parole siano leggere: una mail partita al volo, una richiesta in chat, una nota tra una riunione e l'altra. Sembrano comunicazioni minime, quasi neutre. Ma proprio perché sono rapide tendono a portarsi dietro tutto ciò che non abbiamo avuto il tempo di filtrare: fretta, irritazione, stanchezza, impazienza.

E chi legge, quasi sempre, riceve anche quello.

La comunicazione scritta ha una particolarità: elimina il tono della voce, il volto, la possibilità di correggere subito una sfumatura. **Restano solo le parole nude.** Per questo basta pochissimo perché una frase pensata come efficiente venga percepita come brusca, o una richiesta formulata in fretta suoni come un ordine.

Molti messaggi non risultano aggressivi perché dicono troppo.
Risultano aggressivi perché non dicono abbastanza.

**MOLTI MESSAGGI NON FERISCONO PER
QUELLO CHE DICONO.
FERISCONO PER TUTTO CIÒ CHE LASCIANO
IMPLICITO.**

Non spiegano il contesto.
Non lasciano margine di risposta.
Non fanno capire se dall'altra parte c'è una persona o soltanto una prestazione attesa.

Per questo il primo esercizio utile è fermarsi un istante

prima di premere invio e chiedersi: chi leggerà queste parole? Con quale stato d'animo? Con quali informazioni? Con quale margine di interpretazione?

Scrivere bene non significa soltanto essere chiare e chiari. Significa ridurre il più possibile la distanza tra ciò che intendiamo e ciò che l'altra persona percepirà.

DARE CONTESTO ALL'URGENZA

La fretta è contagiosa: se non viene spiegata, viene semplicemente trasferita.

“Mi serve entro le 12.”

“Aspetto subito un riscontro.”

“Fatemi avere questa cosa.”

Sono frasi che comunicano pressione, ma non ancora collaborazione. Chi riceve sente l'urgenza senza comprenderne fino in fondo la ragione.

Bastano poche informazioni in più per cambiare il registro:

“Ho bisogno di chiudere questo passaggio entro le 12 perché nel pomeriggio dobbiamo inviarlo. Riuscite a supportarmi?”

L'urgenza rimane identica.

Ma smette di sembrare un peso scaricato e diventa una priorità condivisa.

LA SINTESI NON COINCIDE CON LA SECCHENZA

Nel lavoro veloce siamo portate e portati a tagliare tutto ciò che sembra superfluo: saluti, connessioni, formule di passaggio. Pensiamo di guadagnare tempo.

In realtà spesso perdiamo relazione.

“?”

“A che punto siamo?”

“Non mi torna.”

“Da rifare.”

Sono messaggi brevissimi, ma costringono chi legge a riempire da sola o da solo tutti i vuoti: il tono, l'intenzione, il livello di criticità, il grado di irritazione.

La sintesi è utile quando chiarisce.

Diventa secchezza quando lascia l'altra persona da sola dentro l'interpretazione.

A volte bastano dieci parole in più per evitare molto attrito.

UNA RICHIESTA EFFICACE NON CHIUDE IL DIALOGO

Una richiesta scritta funziona davvero quando tiene insieme due elementi: obiettivo e possibilità di interlocuzione.

Se contiene solo il primo, rischia di suonare come una consegna unilaterale:

“Voglio questa versione entro domani.”

Se contiene anche il secondo, resta chiara ma diventa più gestibile:

“Ci servirebbe avere questa versione entro domani. Ti sembra sostenibile? Se vedi criticità, allineiamoci subito.”

Coinvolgere non significa indebolire la richiesta. Significa aumentare le probabilità che venga assunta con responsabilità.

RILEGGERE È IL CONTRARIO DELL'IMPULSIVITÀ

Molte tensioni nascono da messaggi scritti troppo in fretta e riletti troppo poco.

Prima di inviare vale la pena chiedersi:
è chiaro quello che sto chiedendo?
manca un pezzo di contesto?
sto cercando una soluzione o sto solo scaricando pressione?
se ricevessi io questo messaggio, come lo leggerei?

Sono dieci secondi che evitano ore di irrigidimento.

Perché nel digitale la velocità è utile.
L'automatismo no.

FRASI CHE CHIUDONO

FRASI CHE APRONO

“?”



“Ciao, riesco ad avere un aggiornamento su questo punto?”

“Mi serve subito.”



“Ho bisogno di questo entro oggi per chiudere il passaggio: riesci a mandarmelo?”

“Da rifare.”



“Ci sono alcuni punti da riprendere: ti lascio qui le note così li sistemiamo.”

“Non mi torna.”



“Ho un dubbio su questo passaggio: lo riguardiamo insieme?”



MOVIMENTO

2

LA CHIAREZZA NON RICHIEDE DUREZZA

In molti contesti di lavoro continua a circolare un'idea ostinata: che la gentilezza tolga autorevolezza e che, per risultare incisive, le parole debbano diventare più dure.

Per questo **la chiarezza viene spesso confusa con la secchezza.**

La precisione con il tono perentorio.

La capacità di guidare con la rapidità di chiudere una conversazione.

Ma **una frase può essere netta senza essere tagliente.**

E può essere tagliente senza produrre alcun avanzamento.

MOLTE COMUNICAZIONI NON SI INCEPPANO PERCHÉ MANCANO DI DECISIONE. SI INCEPPANO PERCHÉ, NEL TENTATIVO DI RISULTARE DEFINITIVE, SMETTONO DI ESSERE UTILI.

Mettono un punto proprio dove servirebbe aprire una direzione.

UNA CORREZIONE NON DOVREBBE LASCIARE SOLO IL PESO DELL'ERRORE

Ci sono frasi che sembrano far risparmiare tempo e invece lasciano soprattutto attrito:

“Non ci siamo.”

“Questa parte è debole.”

“Va rifatto.”

Nominano l'insoddisfazione, ma non offrono un appiglio. Chi legge comprende che qualcosa non funziona, ma non ha ancora chiaro da dove ripartire.

Una correzione utile non attenua il problema: lo rende lavorabile.

Mostra dove il testo perde forza, dove il progetto si disperde, dove il ragionamento si interrompe, e soprattutto indica il punto da cui ricominciare.

La differenza tra una bocciatura e una guida sta spesso in pochissime parole: quelle che trasformano una valutazione in orientamento.

ANCHE I NO POSSONO AVERE UNA FORMA COSTRUTTIVA

Ci sono rifiuti che delimitano.

E rifiuti che respingono.

La differenza non è nell'esito - che resta comunque negativo - ma nel modo in cui quel limite viene formulato.

“Non si può fare.”

“Non è previsto.”

“Non se ne parla.”

Sono frasi che mettono un punto secco.

A volte è necessario. Ma molto più spesso quel punto produce una sensazione di muro: interrompe il movimento e trasferisce altrove la frustrazione della richiesta.

Un confine può essere netto senza essere muto.

Può spiegare la ragione di un limite, nominare una priorità, indicare una strada alternativa, lasciare aperta una possibilità di riallineamento.

Dire no non significa ammorbidire tutto.

Significa evitare che il limite suoni come una chiusura indiscriminata.

IL COMANDO È LA FORMA PIÙ POVERA DEL COORDINAMENTO

Quando si lavora insieme, è facile scivolare nell'equivoco che dare indicazioni significhi semplicemente impartire consegne.

“Cambiamo questo.”

“Non mi convince.”

“Facciamo diversamente.”

Sono richieste comprensibili, ma prive di visione: chiedono un'esecuzione senza condividere il criterio.

E quando il criterio resta invisibile, il lavoro procede per tentativi, con una sottile sensazione di arbitrarietà: come se la direzione cambiasse senza essere mai davvero nominata.

Coordinare non significa soltanto dire che cosa fare.

Significa rendere leggibile il perché di una direzione.

È il perché, molto più del comando, a generare adesione.

LA DUREZZA NON COINCIDE CON IL CONTROLLO

A volte il linguaggio brusco viene usato come scorciatoia di efficienza: si pensa che accorci i tempi, riduca le discussioni, imponga velocità.

In realtà spesso segnala l'opposto: la difficoltà di governare la complessità senza riversarla sulle altre persone.

Più una comunicazione è nervosa, più tende a trasferire il proprio attrito invece che assorbirlo.

L'**autorevolezza** non consiste nel lasciare poco spazio. Consiste nel riuscire a tenere il punto senza comprimere inutilmente la relazione.

La **collaborazione** non cresce quando le persone si sentono schiacciate.

Cresce quando la direzione è leggibile e il confine è chiaro.

FRASI CHE CHIUDONO

FRASI CHE ORIENTANO

“Non ci siamo.”



“Questo passaggio al momento non è ancora abbastanza solido: conviene rafforzare soprattutto questi punti.”

“Non è previsto.”



“Su questo adesso non abbiamo margine di azione, ma possiamo valutare una strada alternativa.”

“Facciamo diversamente.”



“Questa impostazione non ci porta ancora nella direzione giusta: ripartiamo da qui.”

“Non se ne parla.”



“Questo passaggio non è praticabile in questa forma: individuiamo insieme la modalità più corretta per gestirlo.”



MOVIMENTO

3

NON TUTTE LE PAROLE HANNO LA STESSA TEMPERATURA

Ci sono conversazioni in cui il contenuto pesa meno del clima.

Si sta discutendo di un ritardo, di una scelta non condivisa, di una responsabilità mancata, di una decisione contestata. In teoria il tema è pratico. In realtà, dopo poche battute, non si sta più parlando soltanto di quello: si sta parlando di **tono**, di **orgoglio**, di **frustrazione**, di bisogno di **difendersi**.

È il momento in cui **il linguaggio cambia funzione**.

Non serve più soltanto a spiegare: serve a contenere oppure ad alimentare.

NEL CONFLITTO, INFATTI, NON TUTTE LE PAROLE HANNO LA STESSA TEMPERATURA: ALCUNE FANNO SPAZIO ALLA COMPrensIONE, ALTRE ALZANO IMMEDIATAMENTE IL VOLUME EMOTIVO DELLA STANZA.

E spesso bastano minimi spostamenti per cambiare l'esito di un confronto.

LE PAROLE ASSOLUTE INCENDIANO PIÙ DEI FATTI

Quando una conversazione è tesa, il primo istinto è spesso quello di generalizzare:

“Sempre così.”

“Non succede mai.”

“Ogni volta è la stessa storia.”

“Tanto non ascolti.”

Le parole assolute hanno un effetto preciso: spostano il confronto da un episodio concreto a un'identità complessiva.

Non si sta più discutendo di ciò che è accaduto. Si sta dicendo all'altra persona: tu sei questo problema.

E quando una persona si sente definita, smette quasi sempre di ascoltare e comincia a difendersi.

Restare nel perimetro del fatto non rende il dissenso meno chiaro. Lo rende soltanto più affrontabile.

AVERE RAGIONE NON COINCIDE CON FAR AVANZARE IL DIALOGO

Nei momenti di tensione è facile che l'obiettivo si sposti senza che ce ne accorgiamo.

All'inizio si vorrebbe risolvere una criticità.

Dopo pochi scambi si vuole soprattutto dimostrare di essere dalla parte giusta.

Nel conflitto, avere ragione e far avanzare il dialogo non sono sempre la stessa cosa.

È una deriva molto comune: il confronto smette di cercare una soluzione e comincia a cercare una vittoria.

Per questo alcune frasi, pur essendo logicamente fondate, risultano inutili:

“Te l’avevo detto.”

“Era evidente.”

“Il problema è che non è stato ascoltato questo passaggio.”

Sono frasi che certificano una posizione, ma non producono nessun avanzamento. Anzi: spostano l’energia sulla colpa e allontanano il terreno condiviso.

Nel conflitto, avere argomenti non basta.

Conta capire se quegli argomenti stanno aprendo un varco o soltanto consolidando una trincea.

IL TONO DIFENSIVO SI RICONOSCE SUBITO

Esistono frasi che, ancora prima del contenuto, comunicano una chiusura:

“Non è colpa mia.”

“Io ho fatto quello che dovevo.”

“Non dipende da questo.”

Sono reazioni comprensibili: nascono dal bisogno di sottrarsi a una possibile accusa. Ma hanno un effetto immediato, ovvero spostano la conversazione sulla distribuzione delle responsabilità prima ancora di affrontare il problema.

Difendersi è umano. Difendersi troppo presto, però, rende più difficile capire che cosa è successo.

A volte la conversazione cambia se si prova a non precipitarla:

“Ricostruiamo insieme dove si è inceppato questo passaggio.”

“Vediamo che cosa non ha funzionato nel flusso.”

Non perché **le responsabilità** spariscano, ma perché **vengono affrontate dopo aver rimesso a fuoco quanto accaduto.**

CI SONO PAROLE CHE CHIUDONO E PAROLE CHE ABBASSANO LA TEMPERATURA

Abbassare la temperatura non significa evitare il conflitto o rendere tutto più morbido.

Significa impedire che il linguaggio aggiunga incendio a un attrito già acceso.

Una frase come:

“Proviamo a capire qual è l'intoppo.”

fa una cosa semplice ma decisiva: riporta il **confronto** sul terreno dell'**analisi**.

Una frase come:

“Cerchiamo di distinguere ciò che è successo da come lo stiamo vivendo.”

introduce un piccolo spazio di **respirazione**.

Nei momenti di tensione, spesso, non serve parlare di più. **Serve scegliere parole che rallentino la reazione.**

FRASI CHE INCENDIANO

FRASI CHE RAFFREDDANO

“È sempre la stessa storia.”



“In questo passaggio si sta ripresentando una criticità che conviene guardare bene.”

“Te l'avevo detto.”



“C'era già un dubbio su questo punto: ripartiamo da lì per capire come evitarlo.”

FRASI CHE INCENDIANO

FRASI CHE RAFFREDDANO

“Non è colpa mia.”



“Ricostruiamo insieme dove si è interrotto il flusso.”

“Tanto non ascolti.”



*“Ho la sensazione che questo punto non stia passando:
provo a riformularlo.”*



MOVIMENTO

4

ANCHE I SILENZI PRENDONO POSIZIONE

Siamo abituate e abituati a pensare alla comunicazione come a un insieme di parole pronunciate o scritte.

In realtà una parte consistente del **clima relazionale** si costruisce altrove: nei tempi, nelle omissioni, nelle risposte mancate, nei messaggi lasciati senza appoggio, nelle conversazioni che restano sospese.

Anche il silenzio comunica.

Ma soprattutto comunica il modo in cui quel silenzio si inserisce dentro una relazione.

C'è differenza tra il prendersi un tempo per rispondere e il lasciare una richiesta in un vuoto indefinito.

Tra il leggere senza reagire e il far capire che si è presenti.

Tra il non avere nulla da aggiungere e il sottrarsi continuamente allo scambio.

Molte tensioni quotidiane non nascono da parole sbagliate. **Nascono da assenze non interpretate.**

**IL SILENZIO, SENZA CONTESTO, SI
RIEMPIE SEMPRE DI SIGNIFICATO.**

UN MESSAGGIO SENZA RISPOSTA NON È MAI NEUTRO

Nel lavoro veloce capita spesso: una domanda in chat, una richiesta di conferma, un aggiornamento inviato a più persone.

A volte dall'altra parte c'è semplicemente una giornata piena.

Altre volte una priorità diversa.

Altre ancora una dimenticanza.

Ma chi ha scritto non vede nulla di tutto questo.

Vede solo il silenzio.

E il silenzio, quando non viene contestualizzato, si riempie facilmente di interpretazioni: disinteresse, irritazione, sottovalutazione, scarso presidio.

Per questo non sempre serve una risposta lunga; spesso **basta un segnale minimo di presenza.**

“Ricevuto, torno su questo più tardi.”

“Visto, ti aggiorno entro oggi.”

Sono formule semplici, ma impediscono al vuoto di diventare significato.

ANCHE I TEMPI HANNO UN TONO

Non esistono solo parole brusche.

Esistono anche tempi bruschi.

Una risposta dopo giorni su una questione urgente.

Un feedback che arriva quando il lavoro è già andato avanti.

Una richiesta lanciata all'ultimo minuto su un'attività che richiedeva preparazione.

Sono tutti modi di comunicare qualcosa, anche senza dirlo esplicitamente: che il tempo dell'altra persona è comprimibile, che l'attenzione può essere intermittente, che il coordinamento è secondario.

Il problema non è la velocità in sé - nessuna agenda è perfetta - ma **l'assenza di allineamento**.

Anche qui, spesso, la differenza sta in un gesto minimo di nominazione:

“Non riesco a guardarlo prima di domani.”

“Su questo arrivo con ritardo, recupero entro la settimana.”

Quando il tempo viene detto, pesa meno.
Quando resta implicito, pesa di più.

NELLE CONVERSAZIONI COLLETTIVE IL NON DETTO SI AMPLIFICA

Una domanda che resta lì senza risposta. Una proposta ignorata. Un contributo che scivola via e viene ripreso solo quando lo formula un'altra persona. Un aggiornamento importante accolto dal silenzio.

Sono episodi piccoli, ma ripetuti costruiscono rapidamente una percezione: quella di non ricevere ascolto o considerazione.

La comunicazione collettiva richiede perciò una cura diversa: non soltanto evitare toni aggressivi, ma rendere riconoscibile **la presenza**.

A volte basta: dare un cenno di ricezione, nominare un contributo, esplicitare che un tema verrà ripreso.

Perché ciò che non viene raccolto tende a trasformarsi in invisibilità.

LA PRESENZA SI SENTE ANCHE IN POCHE PAROLE

Non servono messaggi continui, entusiasmo artificiale o conferme ridondanti.

Serve far percepire che lo scambio è abitato.

Una comunicazione può essere essenziale e insieme presente:

“Letto, ci torno dopo.”

“Grazie, preso.”

“Questo punto lo riprendiamo nel pomeriggio.”

Sono appoggi minimi, ma dicono: **ci sono**.

Ed è spesso questa la differenza tra una **conversazione funzionale** e una conversazione che lascia dispersione.

VUOTI CHE PESANO

SEGNALI CHE TENGONO IL FILO

Messaggio lasciato sospeso per ore o giorni



“Ricevuto, torno su questo appena chiudo la riunione”

Feedback che arriva troppo tardi senza spiegazione



*“Arrivo adesso su questo punto,
scusa il ritardo: ecco le note”*

Proposta ignorata in chat collettiva



*“Raccolgo questa idea, la teniamo sul tavolo
e ci torniamo tra poco”*

Assenza di riscontro su una richiesta



“visto, mi allineo entro oggi”



MOVIMENTO

5

NESSUNA ETICHETTA È INNOCUA

Ogni ambiente di lavoro sviluppa nel tempo un **lessico interno**.

Sono parole ricorrenti, espressioni che si sedimentano, battute che tornano, **etichette apparentemente innocue**, formule veloci per descrivere chi collabora, chi rallenta, chi crea problemi, chi “funziona”.

Spesso sembrano soltanto scorciatoie linguistiche. In realtà fanno molto di più: **distribuiscono valore, fissano ruoli**, stabiliscono **gerarchie invisibili**.

Perché il linguaggio non si limita a raccontare un gruppo: contribuisce ogni giorno a dirci chi conta, chi pesa, chi è affidabile, chi è percepita o percepito come un ostacolo.

Ed è da queste ripetizioni che si forma il clima profondo di una collaborazione.

LE ETICHETTE SEMBRANO SINTETICHE, MA INCHIODANO

Dire:

“È sempre la solita disorganizzata.”

“È una persona difficile.”

“Non è portata per questo.”

“In quel reparto sono lenti.”

sembra un modo rapido per descrivere una criticità.

In realtà un’etichetta ha una caratteristica precisa: smette di leggere il comportamento e comincia a fissare l’identità.

Non si sta più osservando un episodio migliorabile. Si sta trasformando una persona in quella difficoltà.

E quando una persona viene nominata sempre nello stesso modo, il gruppo finisce per aspettarsi esattamente quel comportamento.

Le parole, a forza di ripetersi, diventano cornici.

Un’etichetta ripetuta smette di descrivere. Comincia a decidere.

PARLARE DI QUALCUNO SIGNIFICA PARLARE ANCHE A TUTTO IL RESTO DEL GRUPPO

Molte comunicazioni non avvengono in presenza della persona interessata: commenti a margine, osservazioni in riunione, messaggi laterali, considerazioni informali.

Spesso sembrano innocue perché chi è nominata o nominato non è presente.

Ma ogni volta che si parla di una persona in termini svalutanti, sarcastici o liquidatori, il messaggio non arriva solo a chi viene descritto indirettamente: arriva a tutto il gruppo.

Arriva come informazione implicita su quale linguaggio è consentito. Su quali forme di giudizio sono normalizzate. Su quanto è sicuro esporsi, sbagliare, proporre, chiedere.

In questo senso il **linguaggio laterale è sempre anche linguaggio culturale.**

LE GERARCHIE SI SENTONO DA COME VENGONO NOMINATE

Esistono espressioni che, pur essendo usate con leggerezza, trasmettono immediatamente distanza:

“Quelli sotto.”

“Le ragazze dell’amministrazione.”

“Il commerciale non ha capito:”

“chi sta dietro a questa cosa.”

Sono formule che comprimono il riconoscimento e riducono le persone a funzione, reparto, posizione gerarchica.

Nominarci e **nominarci bene** non è una questione formale. **È una forma di attribuzione di dignità professionale.**

Per questo la precisione nel linguaggio non è un vezzo: è il primo modo in cui rendiamo visibile rispetto.

UN GRUPPO SI COSTRUISCE ANCHE ATTRAVERSO LE PAROLE CHE SCEGLIE DI NON NORMALIZZARE

Ci sono frasi che in molti ambienti diventano abitudine: piccole svalutazioni, ironie continue, giudizi semplificati.

Spesso vengono tollerate perché considerate parte del tono interno, della confidenza, della fretta.

Ma non tutto ciò che è abituale è innocuo.

Ogni gruppo decide, anche inconsapevolmente, quali

linguaggi far passare e quali no.

Decide se normalizzare la liquidazione o allenare l'attenzione.

Se accettare scorciatoie svalutanti o scegliere parole che descrivano i problemi senza ridurre le persone ai problemi.

La **cultura condivisa** si forma proprio lì: non nelle dichiarazioni di principio, ma nelle **espressioni quotidiane** che smettiamo di considerare neutre.

ETICHETTE CHE BANALIZZANO

PAROLE CHE RESTITUISCONO COMPLESSITÀ

“È una persona difficile.”



“In questo passaggio la collaborazione con questa persona sta incontrando alcune rigidità specifiche.”

“Non è portata per questo.”



“Su questo ambito servono ancora strumenti e accompagnamento.”

“Quelli sotto sono lenti.”



“In questo flusso operativo ci sono tempistiche che vanno riallineate.”

“Il commerciale non ha capito.”



“Su questo passaggio tra funzioni non si è ancora creata sufficiente condivisione.”

A cluster of several shiny, magenta balloons is shown against a bright blue sky with soft, white clouds. The balloons are tied with thin white strings. The word "CONCLUSIONI" is written in large, white, bold, sans-serif capital letters across the center of the image, partially overlapping the balloons.

CONCLUSIONI

IL PUNTO NON È DIRE LE PAROLE GIUSTE

Dopo ogni prontuario, ogni guida, ogni elenco di esempi, resta una tentazione piuttosto forte: immaginare che comunicare bene significhi soprattutto imparare un vocabolario più corretto.

Sostituire alcune espressioni.

Evitare quelle percepite come troppo dure.

Memorizzare formule più educate, più inclusive, più misurate.

Ma il punto non è questo.

Non esistono parole magicamente giuste in qualunque situazione, così come non esistono formule capaci, da sole, di rendere sana una relazione.

La stessa frase può aprire oppure chiudere, a seconda del tono, del contesto, della storia che la precede, dello spazio che lascia all'altra persona.

Non esistono parole perfette.

Esistono parole usate con maggiore o minore consapevolezza.

**PER QUESTO COMUNICARE CON PIÙ
CONSAPEVOLEZZA NON SIGNIFICA
PARLARE IN MODO ARTIFICIOSAMENTE
PERFETTO.
SIGNIFICA ALLENARE ALCUNE
DOMANDE DI FONDO.**

Che effetto produce ciò che sto dicendo?
Sto cercando di chiarire o di scaricare?

Sto descrivendo un fatto o sto semplificando una persona?
Sto nominando un problema o sto irrigidendo una
posizione?
Sto lasciando spazio di lavoro comune oppure sto solo
mettendo un punto?

È qui che **il linguaggio cambia funzione.**

Non è più soltanto un mezzo per trasferire informazioni,
chiedere risultati, correggere errori, difendere posizioni.
**Diventa uno strumento con cui decidiamo ogni giorno
che tipo di relazione rendere possibile.**

Le parole non servono solo a far passare messaggi.
Servono a far passare clima, fiducia, riconoscimento,
disponibilità, oppure il loro contrario.

Per questo non si tratta di trovare espressioni più belle.
Si tratta di abitare con maggiore attenzione quelle che
scegliamo.

**Perché quasi mai è una singola parola a cambiare tutto.
Ma il modo in cui continuiamo a usare le parole, ogni
giorno, cambia moltissimo.**

Grazie.

GRAZIE.

TED^x Padova